

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

Husitská teologická fakulta

**Podporované zaměstnávání pro lidi  
s mentálním postižením**

*Bakalářská práce*

Vedoucí práce:  
PhDr. Anna Arnoldová

Autor:  
Kateřina Švecová

Praha 2008

## **Anotace**

Bakalářská práce „Podporované zaměstnávání pro lidi s mentálním postižením“ pojednává o službě určené lidem, kteří chtějí získat a udržet si placené zaměstnání na otevřeném trhu práce, ale vzhledem ke svému fyzickému či duševnímu zdravotnímu stavu nebo sociální situaci si práci bez pomoci najít a udržet nedokáží. Práce se věnuje především skupině lidí s mentálním postižením a problematice zacházení s touto skupinou. V obecné části se zabývá vznikem, filosofií, principy a zejména procesem PZ. Praktická část ji doplňuje ukázkami některých písemných pomůcek a dokumentů, s nimiž se v PZ pracuje, velkou část tvoří tzv. Individuální plány, které v PZ hrají významnou roli. Kromě toho jsou přiloženy i kazuistiky, ilustrující některé fáze PZ s důrazem na pracovní asistenci, s níž mám největší osobní zkušenosti.

## **Annotation**

Supported Employment originated in the USA and during the eighties and nineties spread to Europe. It is a service for people who seek to get and retain salaried employment in an open job market but who are unable to find and retain a job without assistance because of their physical/mental health conditions or social situation. My thesis deals mainly with the target group of people with cognitive handicap and with manifold problems concerning the work with that group.

The general part of my essay is devoted to the origins, philosophy, principles and especially to the process of Supported Employment. The practical part complements the thesis with examples of several most often utilized written aids and documents. The majority of them consists of so-called 'Individual Plans' which play an important role in Supported Employment. They are followed by case studies exemplifying some phases of Supported Employment with an emphasis on Job Coaching in which I am most experienced.

I have chosen the topic 'Supported Employment of People with Mental Disability' because I have worked for three years as a Job Coach in a Supported Employment agency 'Rytmus'. I had an opportunity to try the position of an Employment Specialist (especially initial work with client) as well.

## **Klíčová slova**

podporované zaměstnávání, pracovní konzultant, pracovní asistent, otevřený trh práce, mentální postižení, přirozená podpora, individuální plán

## **Keywords**

Supported Employment, Employment Specialist, Job Coach, open job market, mental disability, natural support, Individual Plan

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato diplomová práce byla umístěna v Ústřední knihovně UK a používána ke studijním účelům.

V Praze dne 11. dubna 2008

Kateřina Švecová

## **Poděkování**

Ráda bych na tomto místě poděkovala zejména vedoucí mé práce PhDr. Anně Arnoldové za její pomoc a rady. Velký dík patří také pracovníkům občanského sdružení Rytmus za to, že jsem s nimi mohla spolupracovat a hlouběji proniknout do problematiky podporovaného zaměstnávání. Jsem jim vděčná zejména za poskytnutí potřebných materiálů, rad a pracovního volna na psaní mé bakalářské práce. Jmenovitě děkuji Ivě Fryšové, Janě Březinové, Janě Švajglové a Elišce El Mohammedi.

# Obsah

Úvod.....	1
<b>1 Význam práce pro člověka a její vliv na sebeuvědomění jedince.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Filosofie podporovaného zaměstnávání.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Definice a znaky podporovaného zaměstnávání.....</b>	<b>4</b>
3.1 Znaky podporovaného zaměstnávání.....	5
3.2 Odlišení podporovaného zaměstnávání od jiných typů služeb.....	7
<b>4 Právní hledisko zaměstnávání osob se zdravotním postižením.....</b>	<b>7</b>
4.1. Obecná ustanovení.....	7
4.2 Zákon o zaměstnanosti.....	8
4.2.1 Vymezení pojmů – osoba s těžším zdravotním postižením, osoba se zdravotním postižením, osoba zdravotně znevýhodněná.....	8
4.2.2 Pracovní rehabilitace.....	9
4.2.3 Chráněné pracovní místo, chráněná dílna – definice pojmů.....	10
4.2.4 Povinnosti zaměstnavatele.....	10
4.2.5 Výhody zaměstnávání osob se zdravotním postižením z hlediska zákona o zaměstnanosti.....	11
4.3 Agentury podporovaného zaměstnávání z hlediska zákona o sociálních službách.....	12
<b>5 Vznik podporovaného zaměstnávání.....</b>	<b>14</b>
5.1 Vznik podporovaného zaměstnávání ve světě.....	14
5.1.1 USA.....	14
5.1.2 Evropa.....	15
5.1.2.1 Slovensko.....	16
5.2 Vývoj podporovaného zaměstnávání v ČR.....	18
5.2.1 Česká unie pro podporované zaměstnávání.....	19
5.2.2 Financování služeb podporovaného zaměstnávání.....	19
<b>6 Cílová skupina podporovaného zaměstnávání.....</b>	<b>20</b>
6.1 Podporované zaměstnávání pro lidi s mentálním postižením.....	21
6.1.1 Charakteristika cílové skupiny, definice mentální retardace.....	21
6.2 Specifika komunikace s lidmi s mentálním postižením.....	22
6.3 Možnosti uplatnění pro lidi s mentálním postižením.....	23
<b>7 Pracovní tým agentury pro podporované zaměstnávání.....</b>	<b>24</b>
<b>8 Popis procesu podporovaného zaměstnávání.....</b>	<b>24</b>
8.1 Dojednávání spolupráce.....	25

8.2 Plánování kariéry.....	26
8.2.1 Osobní profil .....	27
8.2.2 Individuální plán .....	27
8.2.3 Získávání informací o potřebách trhu práce.....	28
8.2.4 Vytváření představy vhodného pracovního místa .....	29
8.2.5 Trénink dovedností k získání a udržení vhodného pracovního místa .....	30
8.2.5.1 Rejstřík dovedností k získání a udržení pracovního uplatnění.....	31
8.2.5.2 Formy nácviku dovedností.....	33
8.2.5.3 Job klub .....	34
8.3 Zprostředkovávání vhodného místa .....	35
8.3.1 Podpora uživatele při osobním jednání se zaměstnavatelem .....	36
8.3.2. Dojednávání pracovních podmínek .....	37
8.3.3 Podpora uživatele při vyřizování náležitostí nástupu do práce .....	37
8.4 Podpora uživatele na pracovišti .....	38
8.4.1 Pracovní asistence .....	38
8.4.1.1 Přirozená podpora .....	39
8.4.1.2 Postupné snižování podpory uživatele na pracovišti.....	40
8.4.1.3 Přirozenost podpory .....	41
8.4.1.4 Tým agentury pro podporované zaměstnávání při poskytování asistence .....	42
8.5 Ukončení poskytování služeb podporovaného zaměstnávání .....	42
<b>Závěr .....</b>	<b>43</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>44</b>
<b>Příloha č. 1 .....</b>	<b>45</b>
<b>Příloha č. 2.....</b>	<b>49</b>
<b>Příloha č. 3.....</b>	<b>50</b>
<b>Příloha č. 4.....</b>	<b>51</b>
<b>Příloha č. 5.....</b>	<b>52</b>
<b>Příloha č. 6.....</b>	<b>53</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>58</b>

## Úvod

Téma podporované zaměstnávání (dále jen PZ) pro lidi s mentálním postižením jsem si zvolila, protože pracuji 3. rokem v agentuře PZ Rytmus jako pracovní asistentka. Na pár měsíců jsem měla možnost si vyzkoušet i práci pracovního konzultanta, zejména počáteční práci s uživatelem.

O PZ pojednávám obecně, ale s důrazem na práci s lidmi s mentálním postižením, protože s touto skupinou mám z praxe nejvíce zkušeností. Věnuji jí tedy jednu celou kapitolu.

Jak jsem si mohla ověřit, lidé s mentálním postižením pracovat chtějí. Když jsem měla možnost si vyzkoušet práci pracovního konzultanta, pracovala jsem se třemi klienty a všichni v úvodních rozhovorech o tom, proč chtějí pracovat, shodně uváděli, že nechtějí sedět doma a chtějí něco dělat. Při pracovní asistenci jsem mohla pozorovat, že je práce většinou baví a že mají velkou radost, když se jim daří a když jejich snahu někdo ocení (zejména zaměstnavatel) a oni pak mají pocit důležitosti a užitečnosti. Také si myslím, že pro většinu zaměstnavatelů mohou být přínosem, a to nejen z důvodu povinného plnění zaměstnávání osob s postižením podle zákona o zaměstnanosti, ale také proto, že mnozí skutečně dokáží odvést pořádnou práci a jsou na pracovišti užiteční, své práce si vážící a zaměstnavatel v nich může získat loajálního, pracovitého a ochotného zaměstnance.

V obecné části své práce se zabývám filosofií, vznikem, principy a zejména procesem PZ. V praktické části doplňuji svoji práci ukázkami některých písemných pomůcek a dokumentů, se kterými se v PZ pracuje, velkou část tvoří tzv. Individuální plány, které hrají významnou úlohu. Dále pak kazuistikami, které ilustrují některé fáze PZ s důrazem na asistenci, se kterou mám největší zkušenosti.



## 1 Význam práce pro člověka a její vliv na sebeuvědomění jedince

Práce hraje v našich životech velmi zásadní úlohu. Zajišťuje nám část naší osobní identity, umožňuje nám plně se zapojit do společnosti a v neposlední řadě nám dává kupní sílu<sup>1</sup>.

Britský sociolog A. Giddens který uvádí šest hlavních charakteristik placené práce, které mají klíčový význam pro život člověka:

- **Peníze** – mzda či plat za práci představuje pro mnoho lidí hlavní zdroj obživy. Pokud příjem ztratí, začnou mít daleko větší obavy, že si neporadí s každodenními životními problémy
- **Míra aktivity** – práce poskytuje lidem šanci osvojit si a používat určité schopnosti a znalosti. Kdo zůstane bez zaměstnání, ztrácí šanci své znalosti a schopnosti nějak uplatnit.
- **Změna** – práce umožňuje člověku poznat nové prostředí, které se liší od domácího. Mnohé lidi těší už jen to, že dělají něco jiného než doma, i když sama práce není nijak stimulující.
- **Strukturovaný čas** – dává celému dni řád, který osobám bez práce často chybí.
- **Sociální kontakty** – v pracovním prostředí si lidé často nacházejí přátele a příležitost podílet se na společných činnostech.
- **Osobní identita** – Pracovníkovi poskytuje jeho zaměstnání pocit pevné sociální identity, který je pro ně velmi cenný<sup>2</sup>.

Z toho je zřejmé, že peníze jsou sice hlavním motivem, proč lidé chodí do práce, ale ne jediným. Pominutí ostatních významů práce pro člověka, vede k zjednodušené představě, že lidé, kteří pobírají invalidní důchod, pracovat nepotřebují<sup>3</sup>. Právě pro lidi s postižením hrají významnou roli motivy ostatní. Zejména potřeba sociálních kontaktů, potřeba změny, potřeba rozvoje vlastní identity apod.

Pracovat znamená také být dospělý, i tato skutečnost má pro lidi s mentálním postižením velký význam. S dovršením věku osmnácti let vstupují do světa dospělých stejně jako jejich vrstevníci.

V povědomí poměrně hodně lidí, velkou měrou se na tom podílí i média, jsou lidé s mentálním postižením vnímáni jako „děti“. Děti to ale v žádném případě nejsou, mívají stejně

---

<sup>1</sup> GANDOLFO Cecilia a jiní (vyd.), Employment Training Specialist Manual, Boston: Institute for Community Inclusion (UAP), rok vydání neuveden, čísla stran neuvedena.

<sup>2</sup> GIDDENS Anthony, Sociologie, Praha: Argo, 1999, str. 308.

<sup>3</sup> KOŘÍNKOVÁ Dana, Pracovní uplatnění klientů ústavní péče, příručka pro pracovníky, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2005, str. 33.

potřeby a přání jako dospělí a součástí toho bývá i touha chodit do práce jako ostatní. Je třeba ještě dodat, že jak se lidé s mentálním postižením chovají, jestli jako děti, nebo jako dospělí, souvisí do značné míry na tom, jak se k nim chováme my a jaké chování v nich podporujeme<sup>4</sup>.

Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že hodně lidí s mentálním postižením touží chodit do práce, setkávat se ostatními lidmi bez postižení, být samostatní a méně závislí na rodině, jen mají ztížené podmínky jak toho dosáhnout. V tom jim velkou měrou pomáhá PZ.

## 2 Filosofie podporovaného zaměstnávání

Koncept PZ se zakládá na lidských právech osob s postižením. Jedná se o právo na respektování lidské důstojnosti, právo na svobodu volby ve všech životních situacích, právo navazovat mezilidské vztahy a rovnoprávně se účastnit dění ve společnosti a právo aktivně se zapojit do dění ve svém blízkém okolí (obci, městě, apod.)<sup>5</sup>.

Po roce 1989 se změnou české společnosti došlo i ke změnám v pojetí služeb poskytovaných občanům i ve vnímání uživatelů služeb samotných<sup>6</sup>. Tento proces, odpovídající snahám o zajištění rovnoprávného postavení uživatelů služeb s ostatními lidmi, reflektuje přechod od postoje k příjemci služeb jako „objektu péče“ k „subjektu“ s pravomocí rozhodovat o svém životě a ovlivňovat kvalitu poskytovaných služeb<sup>7</sup>.

Obecně je současným ideálem sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením směřování k tomu, aby tito lidé mohli využívat běžné zdroje, které slouží zdravé veřejnosti. To znamená, aby žili v místním společenství způsobem, který co možná nejvíce odpovídá životu ostatních lidí bez postižení. S tím souvisí představa, co možná největší samostatnosti klientů<sup>8</sup>.

PZ se opírá o filosofii, kterou reprezentují následující principy.:

1. **Princip uplatnění práva na práci** - podle článku 23, Všeobecné deklarace lidských práv<sup>9</sup>. Šanci nalézt vhodnou práci však nemají všichni lidé rovnocennou.
2. **Občanský princip** – člověk znevýhodněný na trhu práce má nejen stejná práva ale i povinnosti jako člověk bez tohoto znevýhodnění. Znamená to, že na jedné straně by neměla být akceptována diskriminace lidí s postižením, na

---

<sup>4</sup> GANDOLFO Cecilia a jiní. (vyd.), Employment Training Specialist Manual, Boston: Institute for Community Inclusion (UAP), kap. 6., rok vydání neuveden, čísla stran neuvedena.

<sup>5</sup> DOOSE Stefan, Unterstützte Beschäftigung: Berufliche Integration auf lange Sicht. Theorie, Methodik und Nachhaltigkeit der Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Integrationsfachdienste und Werkstätten für behinderte Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, Marburg: Lebenshilfe-Verlag, 2007, str. 115.

<sup>6</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 11.

<sup>7</sup> Tamtéž.

<sup>8</sup> MATOUŠEK O. a kol. (vyd.), Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi, Praha: Portál, 2005, str. 113.

<sup>9</sup> DE01/48 Všeobecná deklarace lidských práv. New York, 10. 12. 1948.

straně druhé ale zaměstnavatelé mohou oprávněně očekávat hodnotně odvedený pracovní výkon, za který vyplatí odpovídající mzdu<sup>10</sup>.

3. **Princip konstruktivního přístupu** – vychází ze schopností, dovedností, možností, zájmů a znalostí jednotlivce, než z jeho omezení nebo postižení. Zařazení člověka do kategorie „práce neschopný“ neodráží jeho skutečné předpoklady pro práci, ale vůli a schopnost společnosti řešit jeho situaci znevýhodnění na trhu práce. PZ se snaží nalézt cestu, jak propojit možnosti a potřeby uživatele služby s možnostmi a potřebami zaměstnavatele.
4. **Princip individuálního přístupu** – PZ respektuje jedinečnost každého člověka. Služby PZ jsou poskytovány vždy na základě individuálně sestaveného plánu pro každého uživatele<sup>11</sup>.
5. **Princip aktivního uživatele služeb** – PZ předpokládá, že uživatel služeb je zodpovědný za získání a udržení si práce. Aktivita směřující k získání a udržení zaměstnání by měli směřovat od uživatele služby, pracovník PZ poskytuje pouze takovou podporu, která vyrovnává jeho znevýhodnění na trhu práce<sup>12</sup>.

Smyslem PZ je vyrovnání příležitostí pro pracovní uplatnění lidí, kteří z důvodu zdravotního postižení nebo jiných znevýhodňujících faktorů mají ztížený přístup na otevřený trh práce a v důsledku toho mohou být nebo jsou omezeni ve svém společenském uplatnění<sup>13</sup>.

### 3 Definice a znaky podporovaného zaměstnání

Česká unie pro podporované zaměstnávání uvádí tuto definici: „PZ je časově omezená služba určená lidem, kteří chtějí získat a udržet si placené zaměstnání v běžném pracovním prostředí. Jejich schopnosti získat a zachovat si zaměstnání jsou přitom z různých důvodů omezeny do té míry, že potřebují individuální osobní podporu poskytovanou před nástupem do práce i po něm“<sup>14</sup>.

Pro lidi s mentálním postižením, a nejenom pro ně, je služba PZ výhodná zejména v tom, že oproti práci v chráněných dílnách nabízí pomoc a podporu při hledání zaměstnání na

---

<sup>10</sup> Srov. JOHNOVÁ Milena (vyd.), Standardy podporovaného zaměstnávání (dále Standardy PZ), Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2004, kritérium 13.

<sup>11</sup> Srov. tamtéž, kritérium 1.

<sup>12</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 11 – 12; srov. Standardy PZ, kritérium 8.

<sup>13</sup> Tamtéž, str. 11.

<sup>14</sup> Definice České unie pro podporované zaměstnávání, v KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 18; též v VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 16.

běžném trhu práce<sup>15</sup> a tím podporuje jejich osamostatňování, zvyšování dovedností, jak praktických, tak sociálních, a nejvýznamněji, podporuje jejich začleňování do společnosti.

Výhody zaměstnání na otevřeném trhu práce oproti uplatnění v chráněných dílnách by se daly shrnout do několika bodů: Otevřený trh přináší nejvyšší míru sociálního začlenění, člověk s postižením se setkává v běžném prostředí s lidmi bez postižení, přináší největší možnost seberealizace v oboru, lidé mohou využít celou škálu profesí, nabízí také větší možnost dalšího osobního a profesního rozvoje a v neposlední řadě je práce na běžném trhu lépe placená a přináší vyšší sociální status<sup>16</sup>.

Nevýhodou pracovních míst na otevřeném trhu práce je, že je obtížné tato místa získat. Velikou roli zde hraje značná konkurence, lidem s postižením konkurují ostatní zájemci o práci. V neposlední řadě svoji úlohu hraje i to, že zaměstnavatelé nemají dostatek zkušeností se zaměstnáváním občanů se zdravotním postižením<sup>17</sup>. Částečně tuto situaci ulehčuje fakt, že zaměstnavatelům je uložen povinný podíl zaměstnaných osob se zdravotním postižením 4 % nad 25 zaměstnanců a sankce, když tak nečiní<sup>18</sup>. Možností je i finanční podpora pracovních míst dotovaných z Úřadu práce<sup>19</sup>.

V praxi je situace trochu jiná, spousta zaměstnavatelů o službu PZ zájem nemá, na jejich pracovišti je obtížné vytvořit místo a náplň práce pro člověka s postižením, prostředí firmy je bariérové, apod. Tato služba je ale určena i pro ně a pomáhá s těmito překážkami bojovat<sup>20</sup>.

### 3.1 Znaky podporovaného zaměstnávání

Nejvýznamnějším znakem PZ je, že jeho uživatelé pracují v běžném pracovním prostředí, mezi lidmi bez postižení, sdílí s nimi stejné pracovní prostředí, komunikují s nimi, spolupracují na společně vykonávané práci. Tím je podporována v nejvyšší možné míře jejich sociální integrace<sup>21</sup>.

Samozřejmostí pro službu PZ je skutečnost, že pracovník s postižením dostává za stejnou práci obdobnou odměnu jako člověk bez postižení<sup>22</sup>. Pracovní doba odpovídá

---

<sup>15</sup> Srov. Standardy PZ, kritérium 4 a 10.

<sup>16</sup> KOŘÍNKOVÁ Dana (vyd.), Pracovní uplatnění klientů ústavní péče, příručka pro pracovníky, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2005, str. 58.

<sup>17</sup> Tamtéž.

<sup>18</sup> § 44 a 45 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>19</sup> Podrobněji viz kap. 4.

<sup>20</sup> Srov. Standardy PZ, kritérium 9.

<sup>21</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 18, srov. Standardy PZ, kritérium 4, 10.

<sup>22</sup> Lze se ale se zaměstnavatelem domluvit o snížení mzdy za vykonanou práci, pokud uživatel PZ odvádí méně práce, než zaměstnanec bez postižení. Podle § 4 nařízení vlády č. 567/2006 Sb., o minimální mzdě, o nejnižších úrovních zaručené mzdy, o vymezení ztíženého pracovního prostředí a o výši příplatku ke mzdě za práci ve ztíženém pracovním prostředí minimální mzda činí u zaměstnance požívajícího částečný invalidní důchod 75% a u zaměstnance požívajícího plný invalidní důchod 50% z částky 8000 Kč nebo ze 48,10 Kč za hodinu. Zpravidla by

běžnému rozsahu úvazku, včetně eventuality pracovat na zkrácenou pracovní dobu. Přitom pracovní doba odpovídá možnostem konkrétního uživatele PZ<sup>23</sup>.

Obdobně by měl mít pracovník s postižením stejné pracovní podmínky (prostředí, vybavení, možnost jít si zakouřit...) jako ostatní zaměstnanci<sup>24</sup>. To, co je tolerováno ostatním zaměstnancům, by mělo být tolerováno i uživateli zaměstnanci s postižením.

V rámci zajištění stability práce, by měl být pracovní poměr uzavírán na dobu neurčitou nebo na dobu určitou, která je obvyklá u daného typu pracovního místa, zaměstnavatele či v daném regionu. Dohoda o provedení práce nebo dobrovolnická činnost by měla být akceptována pouze v případě vede-li k uzavření stabilního pracovněprávního vztahu<sup>25</sup>.

Aby byla zajištěna úspěšnost umístění na pracoviště, je podpora zajištěna na tak dlouho, jak je potřeba, nejdéle však po dobu dvou let<sup>26</sup>. Doba trvání podpory je určována potřebami daného člověka<sup>27</sup>. Může se stát, že uživatel PZ potřebuje podporu na pracovišti jen pár dní či týdnů a další přítomnost pracovního asistenta je nadbytečná. Jindy může uživatel potřebovat podporu delší a intenzivnější.

Míra podpory je též individuální, měla by být taková, aby byla poskytována v nejnižší možné míře, (právě v takové míře podpory, která je aktuálně nezbytná k dosažení stanoveného cíle), tak aby podporovala uživatele k samostatnosti.

Příliš velká podpora uživatele zneschopňuje, neumožňuje mu se dostatečně rozvíjet a zlepšovat své dovednosti a kompetence. Příliš malá podpora také neumožňuje rozvoj a navíc může uživatele znejistit. Uživatel by měl dostat právě tolik podpory, kolik potřebuje<sup>28</sup>.

Dalším důležitým znakem PZ je, že uživatel služby není jen pasivním příjemcem, ale podílí se na výběru práce, při procesu plánování, apod. Jeho hlas je ve všech momentech procesu PZ určující<sup>29</sup>.

V poslední řadě by se mělo jednat o práci, která je smysluplná, hodnotná, která přináší užitek zaměstnanci i zaměstnavateli<sup>30</sup>.

---

se tato možnost měla navrhnout po takové době, kdy se klient již nezlepšuje a není šance, že by svůj výkon zvýšil; srov. Standardy PZ, kritérium 13.

<sup>23</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 18

<sup>24</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 16; srov. Standardy podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 1. vydání, 2004, kritérium 13.

<sup>25</sup> Tamtéž; srov. Standardy PZ, kritérium 11.

<sup>26</sup> Tato doba byla navržena Českou unií pro podporované zaměstnávání, v individuálních případech, zejména u klientů s těžším či kombinovaným postižením lze zvážit možnost dalšího prodloužení podpory; tamtéž; srov. Standardy PZ, kritérium 1.

<sup>27</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 16.

<sup>28</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 19. Srov. také str. 16. Srov. dále Standardy PZ, kritérium 1.

<sup>29</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 19; srov. Standardy PZ, kritérium 8.

### 3.2 Odlišení podporovaného zaměstnávání od jiných typů služeb

Od tradičních služeb zaměstnanosti se PZ liší změnou pořadí tréninků – umístění na pracoviště. U většiny pracovních metod probíhá zpravidla nejprve vzdělávání a teprve po něm následuje nástup na pracoviště. Typickým příkladem je rekvalifikace. U PZ se vychází ze stávajících možností zájemce o práci, na základě kterých se hledá pracovní místo a k tréninku dovedností dochází po nástupu do zaměstnání přímo na pracovišti, v reálných podmínkách, při skutečných činnostech<sup>31</sup>. Navíc trénink přímo na pracovišti podporuje sociální integraci a usnadňuje ostatním spolupracovníkům zvyknout si pracovat s postiženým člověkem<sup>32</sup>.

Dále se je třeba odlišit službu PZ od služeb jejichž cílem je především aktivizace lidí, strukturování jejich času, terapie. Příkladem těchto služeb jsou programy center denních služeb, terapeutické programy. Rozdíl v tomto případě spočívá v tom, že u PZ jde o nalezení a udržení běžného zaměstnávání a i když tímto dochází k aktivizaci jedince, není to přímo cílem této služby<sup>33</sup>.

Od PZ musíme odlišit i služby, jejichž primárním cílem je osobní pomoc v oblasti zajištění základních životních potřeb, jakými jsou osobní asistence, služby jejichž cílem je výhradně získávání pracovních zkušeností nebo rozvoj dovedností a návyků k získání a udržení si práce, např. přechodné zaměstnávání, služby které vedou k získání a uchování práce ve speciálním pracovním prostředí, převážně mezi lidmi znevýhodněnými na otevřeném trhu práce – chráněná dílna a služby cíleně poskytované pouze před nástupem do práce, jako je poradenství a osobní pomoc při jednání s úřadem práce nebo zaměstnavatelem<sup>34</sup>.

## 4 Právní hledisko zaměstnávání osob se zdravotním postižením

### 4.1. Obecná ustanovení

Podle Všeobecné deklarace lidských práv vyhlášené Valným shromážděním spojených národů, článku 23 má každý právo na práci, na svobodnou volbu zaměstnání, na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky a na ochranu proti nezaměstnanosti<sup>35</sup>.

Podle Listiny základních práv a svobod článku 26, má každý občan právo získávat prostředky na své životní potřeby prací. Právo na práci je běžně chápáno jako právo na zaměstnání a povinnost státu podporovat zaměstnanost a vznik pracovních míst. Podle článku 29 Listiny mají ženy, mladiství a osoby zdravotně postižené právo na zvýšenou ochranu zdraví

---

<sup>30</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 16.

<sup>31</sup> Tamtéž; srov. Standardy PZ, kritérium 3.

<sup>32</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 18.

<sup>33</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 17.

<sup>34</sup> Tamtéž, str. 18; srov. Standardy PZ, kritérium 2.

<sup>35</sup> DE01/48 Všeobecná deklarace lidských práv. New York, 10. 12. 1948.

při práci a na zvláštní pracovní podmínky. Mladiství a osoby zdravotně postižené mají též právo na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě povolání<sup>36</sup>.

## **4.2 Zákon o zaměstnanosti**

Problematikou zaměstnávání osob se zabývá i zákon o zaměstnanosti. Podle tohoto zákona se osobám se zdravotním postižením poskytuje zvýšená ochrana na trhu práce<sup>37</sup>. Jednou z důležitých změn tohoto zákona je zrušení institutu osoby se změněnou pracovní schopností (ZPS) a osoby se změněnou pracovní schopností s těžkým zdravotním postižením (ZTP/TZP). Byl zaveden nový pojem – osoba se zdravotním postižením<sup>38</sup>.

### **4.2.1 Vymezení pojmů – osoba s těžším zdravotním postižením, osoba se zdravotním postižením, osoba zdravotně znevýhodněná**

Zákon o zaměstnanosti definuje tři skupiny osob se zdravotním postižením. Jedná se o fyzické osoby, které jsou:

1. orgánem sociálního zabezpečení uznány plně invalidními (osoby s těžším zdravotním postižením),
2. orgánem sociálního zabezpečení uznány částečně invalidními (osoby se zdravotním postižením),
3. rozhodnutím orgánu sociálního zabezpečení uznány zdravotně znevýhodněnými (osoby zdravotně znevýhodněné)<sup>39</sup>.

Za zdravotně znevýhodněnou osobu se považuje fyzická osoba, která má takovou funkční poruchu zdravotního stavu, při které má zachovánu schopnost vykonávat soustavné zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, ale její možnosti být nebo zůstat pracovně začleněna, vykonávat dosavadní povolání nebo využít dosavadní kvalifikaci nebo kvalifikaci získat jsou podstatně omezeny z důvodu jejího dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu<sup>40</sup>.

Za dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav se považuje nepříznivý stav, který podle poznatků lékařské vědy má trvat déle než jeden rok a podstatně omezuje psychické, fyzické nebo smyslové schopnosti a tím i schopnost pracovního uplatnění<sup>41</sup>.

Osoby se zdravotním postižením jsou vedeny v evidenci Úřadu práce, který jim dále poskytuje služby<sup>42</sup>.

---

<sup>36</sup> Listina základních práv a svobod, Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.

<sup>37</sup> § 67 Z 435/2004 Sb.

<sup>38</sup> ARNOLDOVÁ A., Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. 1. část, Praha : Karolinum, 2007, str. 339.

<sup>39</sup> § 67 Z 435/2004 Sb.

<sup>40</sup> § 67 Z 435/2004 Sb.

<sup>41</sup> § 67 Z 435/2004 Sb.

<sup>42</sup> § 68 Z 435/2004 Sb.

#### 4.2.2 Pracovní rehabilitace

Osoby se zdravotním postižením mají právo na pracovní rehabilitaci. Tu definuje zákon jako souvislou činnost zaměřenou na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením, kterou na základě její žádosti zabezpečují úřady práce a hradí náklady s ní spojené. Pracovní rehabilitace zahrnuje zejména poradenskou činnost zaměřenou na volbu povolání, volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti, teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, zprostředkování, udržení a změnu povolání a vytváření vhodných podmínek pro výkon zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti<sup>43</sup>.

Agentura PZ může zabezpečit pracovní rehabilitaci osobě se zdravotním postižením (i jiným znevýhodněním), která chce pracovat na otevřeném trhu práce, ale potřebuje dlouhodobou odbornou individuální podporu postavenou na osobní pomoci, a to před i po nástupu do práce. PZ je pro tuto cílovou skupinu osvědčená metoda vedoucí ve většině případů úspěšnému získání a udržení vhodného zaměstnání<sup>44</sup>.

Agentura PZ může zabezpečit následující formy pracovní rehabilitace: Pracovní diagnostiku (dle § 22 vyhl. č. 518/2004<sup>45</sup>), poradenství pro volbu povolání (dle § 21 vyhl. č. 518/04), poradenství pro volbu a změnu zaměstnání (dle § 22 vyhl. č. 518/ 04), poradenství pro volbu rekvalifikace (dle §21 vyhl. č. 518/04), poradenství pro volbu přípravy k práci (§21 vyhl. č. 518/04), poradenství při výběru vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti (§21 vyhl. 518/04), přípravu k práci na pracovištích zaměstnavatele osoby se zdravotním postižením (§72 z. č. 435/04), přípravu k práci ve vzdělávacím zařízení (§72 z. č. 435/04), specializované rekvalifikační kurzy (§74 z. č. 435/04), poradenství pro zprostředkování vhodného zaměstnání (§21 vyhl. č. 518/04), zprostředkování zaměstnání (§69 z. č. 435/04), udržení a změny zaměstnání (§69 zák. č. 435/04), vytváření vhodných podmínek pro výkon zaměstnání (§69 zák. č. 435/04), asistované zaměstnání, poradenství pro výkon zaměstnání, poradenství ohledně příspěvku zaměstnavateli na vytvoření chráněného pracoviště pro osobu se ZP (§75 z 435/04)<sup>46</sup>

Příprava k práci na pracovištích zaměstnavatele osoby se zdravotním postižením směřuje k zapracování účastníka pracovní rehabilitace na vhodné pracovní místo, získání znalostí, dovedností a návyků nutných pro výkon zvoleného zaměstnání. Tato příprava trvá nejdéle 24 měsíců<sup>47</sup>.

---

<sup>43</sup> § 69 Z 435/2004 Sb.

<sup>44</sup> Pracovní rehabilitace, zabezpečení pracovní rehabilitace agenturami pro podporované zaměstnávání o.s. Rytmus, [http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=52&Itemid=61](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=61), staženo: 3.4. 2008.

<sup>45</sup> Vyhláška č. 518/2004, kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>46</sup> Více viz: Pracovní rehabilitace, zabezpečení pracovní rehabilitace agenturami pro podporované zaměstnávání o.s. Rytmus,

[http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=52&Itemid=61](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=61), staženo: 3.4. 2008.

<sup>47</sup> § 72 Z 435/ 2004 Sb.



Sama agentura PZ může dodat na pracoviště asistenta vyškoleného pro podporu na pracovišti a odborného pracovníka (pracovní konzultant), který navrhuje přizpůsobení pracovní náplně, podmínek na pracovišti, speciální pomůcky a postupy pro osoby s různým typem postižení a dojednává je se zaměstnavatelem. Také zajišťuje postupné zakončování přípravy k práci, vytvoření osvědčení a pokračování zaměstnání u zaměstnavatele po skončení pracovní rehabilitace (bez přítomnosti asistenta a konzultanta)<sup>48</sup>.

#### 4.2.3 Chráněné pracovní místo, chráněná dílna – definice pojmů

PZ, jak bylo již řečeno výše, pomáhá lidem s postižením nalézt práci na běžném trhu práce. Přesto je třeba definovat i pojmy, uvedené v zákoně o zaměstnanosti – chráněná pracovní dílna, chráněné pracovní místo.

Chráněná pracovní dílna je pracoviště zaměstnavatele, vymezené na základě dohody s Úřadem práce a přizpůsobené pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením, kde je v průměrném ročním přepočteném počtu zaměstnáno nejméně 60 % těchto zaměstnanců a musí být provozována nejméně 2 roky ode dne sjednaného v dohodě<sup>49</sup>.

Chráněné pracovní místo je pracovní místo vytvořené zaměstnavatelem pro osobu se zdravotním postižením na základě písemné dohody s úřadem práce. Chráněné pracovní místo musí být provozováno též minimálně po dobu dvou let. Na vytvoření chráněného pracovního místa může poskytnout úřad práce zaměstnavateli příspěvek<sup>50</sup>.

Zatímco práci v chráněné dílně agentury PZ hledat svým klientům nepomáhají, mohou být ale nápomocny zaměstnavateli při zřizování chráněného pracovního místa a poskytnout mu poradenství.

#### 4.2.4 Povinnosti zaměstnavatele

Aby stát lépe motivoval zaměstnavatele k zaměstnávání osob se zdravotním postižením, ukládá zaměstnavatelům s více než 25 zaměstnanci povinnost zaměstnávat osoby se zdravotním postižením ve výši povinného podílu těchto osob na celkovém počtu zaměstnanců. Povinný podíl činí 4%. Tuto povinnost zaměstnavatelé plní:

- zaměstnáváním lidí s postižením v zaměstnaneckém poměru,
- odebíráním výrobků nebo služeb od zaměstnavatelů zaměstnávající více než 50% zaměstnanců, kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo

<sup>48</sup> Pracovní rehabilitace, zabezpečení pracovní rehabilitace agenturami pro podporované zaměstnávání o.s. Rytmus, [http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=52&Itemid=61](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=61), staženo: 3.4. 2008.

<sup>49</sup> § 76 Z 435/2004 Sb.

<sup>50</sup> § 75 Z 435/2004 Sb.

zadáváním těchto zakázek, nebo odebíráním výrobků chráněných dílen provozovaných občanským sdružením, státem registrovanou církví nebo náboženskou společností nebo církevní právnickou osobou nebo obecně prospěšnou společností, nebo zadáváním zakázek těmto subjektům nebo odebíráním výrobků nebo služeb od osob se zdravotním postižením, které jsou osobami samostatně výdělečně činnými a nezaměstnávají žádné zaměstnance, nebo zadáváním zakázek těmto osobám,

- nebo odvodem do státního rozpočtu,
- nebo vzájemnou kombinací těchto způsobů<sup>51</sup>.

Výše odvodu do státního rozpočtu činí za každou osobou se zdravotním postižením, kterou by zaměstnavatel měl zaměstnat, 2,5 násobek průměrné měsíční mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí kalendářního roku, v němž povinnost plnit povinný podíl osob se zdravotním postižením vznikla<sup>52</sup>.

#### **4.2.5 Výhody zaměstnávání osob se zdravotním postižením z hlediska zákona o zaměstnanosti**

Zaměstnavateli, který zaměstnává více jak 50% osob se zdravotním postižením může být poskytnut příspěvek na podporu zaměstnávání těchto osob. Příspěvek náleží zaměstnavateli měsíčně ve výši skutečně vynaložených mzdových nákladů na zaměstnance, který je osobou se zdravotním postižením, včetně pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a pojistného na veřejné zdravotní pojištění, které zaměstnavatel za sebe odvedl z vyměřovacího základu tohoto zaměstnance, nejvýše však 9 000 Kč za každou zaměstnanou osobu s těžším zdravotním postižením [§ 67 odst. 2 písm.a)], a 6 500 Kč za každou jinou zaměstnanou osobu se zdravotním postižením [§ 67 odst. 2 písm. b) a c)]<sup>53</sup>.

Dále může zaměstnavatel při zřízení chráněného pracovního místa získat příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením. Příspěvek na vytvoření chráněného pracovního místa pro osobu se zdravotním postižením může činit maximálně osminásobek a pro osobu s těžším zdravotním postižením maximálně dvanáctinásobek průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí předchozího kalendářního roku. Vytváří-li zaměstnavatel na základě jedné dohody s úřadem práce 10 a více chráněných pracovních míst, může příspěvek na vytvoření jednoho chráněného pracovního místa pro osobu se zdravotním

---

<sup>51</sup> § 81 Z 435/2004 Sb.

<sup>52</sup> § 82 Z 435/2004 Sb.

<sup>53</sup> § 78 Z 435/2004 Sb.

postižením činit maximálně desetinásobek a pro osobu s těžším zdravotním postižením maximálně čtrnáctinásobek výše uvedené průměrné mzdy<sup>54</sup>.

Úřad práce může na základě písemné dohody se zaměstnavatelem nebo s osobou se zdravotním postižením, která se rozhodne vykonávat samostatnou výdělečnou činnost, poskytnout i příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů na chráněné pracovní místo obsazené osobou se zdravotním postižením; roční výše příspěvku může činit maximálně trojnásobek průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí předchozího kalendářního roku<sup>55</sup>.

Úřad práce může také na základě písemné dohody se zaměstnavatelem nebo s osobou se zdravotním postižením, která se rozhodne vykonávat samostatnou výdělečnou činnost, poskytnout i příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů na chráněné pracovní místo obsazené osobou se zdravotním postižením; roční výše příspěvku může činit maximálně trojnásobek průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí předchozího kalendářního roku<sup>56</sup>.

#### **4.3 Agentury podporovaného zaměstnávání z hlediska zákona o sociálních službách**

Agentury PZ poskytují sociální rehabilitaci metodou PZ a tranzitního programu<sup>57</sup>. Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajících zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí<sup>58</sup>.

V rámci sociální rehabilitace poskytují agentury PZ tyto úkony podle § 70 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

a) Nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování

---

<sup>54</sup> § 75 Z 435/2004 Sb.

<sup>55</sup> § 75 Z 435/2004 Sb.

<sup>56</sup> § 75 Z 435/2004 Sb.

<sup>57</sup> Veřejný závazek o.s. Rytmus,

[http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=37&Itemid=92](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=37&Itemid=92), staženo: 3.4. 2008; o.s. Rytmus poskytuje také osobní asistenci, ta se ale týká Středisky podpory inkluze, jehož cílem je cílem je zajistit vhodné podmínky pro vzdělávání dětí s mentálním, kombinovaným, fyzickým postižením v systému běžných škol; tranzitní program je určen pro studenty speciálních škol, jeho cílem je usnadnit mladým lidem s postižením, kteří během jednoho až dvou let ukončí školní docházku, nalézt vhodné pracovní místo.

<sup>58</sup> § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- Nácvik obsluhy přístrojů běžně dostupných na veřejných místech a na úřadech (telefony, bankomaty, lístkové a poradnické automaty, infobox na úřadu práce, automaty na kávu, apod.).
- Poradenství a nácvik dodržování základní hygieny, péče o oděv a jeho vhodný výběr. Nácvik obsluhy běžných přístrojů v kuchyňkách – čaj, káva, mikrovlnná trouba.... Nácvik úklidu pracoviště. Nácvik hospodaření s penězi, nakupování.
- Nácvik samostatného pohybu, orientace na ulici, cestování veřejnou dopravou, orientace v budovách – úřady, zaměstnání.
- Seznámení s běžnými úřady. Nácvik vyplňování formulářů, jednání na úřadech, porozumění úředním dokumentům, např. záležitosti související s invalidním důchodem, výpis z rejstříku trestů, registrace a služby úřadu práce, banka – zakládání a využívání účtu, podpis pracovní smlouvy u zaměstnavatele atd.

#### b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Doprovázení do zaměstnání, k lékaři – vstupní prohlídky, doprovázení na úřady, doprovázení na kontaktní místa návazných sociálních služeb i dalších běžných služeb (personální agentury apod.).
- Nácvik využívání veřejné dopravy. Nácvik zvládání nečekaných situací při samostatném cestování (výluky, apod.).
- Nácvik chování v různých společenských situacích – zejména situací podporující běžné sociální začlenění - rozdíl formálních a neformálních vztahů, rozlišování hierarchie v pracovních vztazích, chování při pracovních pohovorech, rozpoznání šikany či zneužívání, zapojení do pracovního kolektivu, pomoc s objevením přirozené podpory apod.
- Nácvik využívání běžných komunikačních prostředků a zdrojů informací - nácvik obsluhy telefonu, mobilu, nácvik obsluhy počítače – včetně využívání emailu. Nácvik zásad mezilidské komunikace. Nácvik využívání běžných zdrojů informací – internet, tisk, informační tabule, jízdní řády apod. Vytváření a nácvik využívání alternativních způsobů komunikace a zdrojů informací – specializovaný software (Stepping Stones, databáze Change Picture Bank apod.), piktogramy.

#### c) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: upevňování získaných schopností a dovedností v rámci skupinových setkání

- Příklady témat: sebe prezentace, výběr vhodného zaměstnání, organizace času, včetně použití diáře, práva a povinnosti, telefonování, zvládání krizových situací, zdroje hledání práce, apod. Kurzů PC, cestování, hospodaření s penězi. Individuální učení a upevňování dovedností mj. při zaučení v běžném prostředí zaměstnání.

#### d) Pomoc při uplatňování práv a zájmů

- Podávání informací a pomoc při zajištění rehabilitačních a kompenzačních pomůcek.
- Poradenství při objevování a kontaktování návazných služeb (běžných služeb, zdravotních i sociálních). Pomoc při získávání informací pro rozhodování (např. možnost náhledů a praxí při rozhodování o možnostech pracovního uplatnění). Návěst práce s rozhodováním, přebíráním zodpovědnosti za svůj život. Poradenství o právech a povinnostech při využívání služeb i při dalším fungování v přirozeném prostředí – např. při uzavírání pracovních smluv se zaměstnavateli.<sup>59</sup>

Služba je podle § 72 poskytována zdarma.

## 5 Vznik podporovaného zaměstnávání

### 5.1 Vznik podporovaného zaměstnávání ve světě

#### 5.1.1 USA

PZ vzniklo původně jako možnost integrace lidí s mentálním postižením v sedmdesátých letech v USA. Podnětem byl celkový myšlenkový posun ve společnosti v tomto období a také probíhající revize tradičního modelu připravenosti (Readinnes Model). Tento model byl postaven na tom, že člověk, dříve než přijde na pracoviště se předem v modelovém prostředí učil dovednosti potřebné k výkonu určité práce.

Předpokládalo se, že lidé, kteří takovýto postup využijí, si přenesou naučené dovednosti ze cvičného prostředí na pracoviště. Při hodnocení tohoto modelu se ale ukázalo, že právě pro lidi s mentálním postižením není většinou tento způsob efektivní, nedokáží totiž často přenést zkušenosti z tréninkového místa na skutečné pracoviště a ani z jednoho místa na druhé. Revizí tohoto modelu vznikla myšlenka PZ s tréninkem dovedností přímo na určitém pracovišti<sup>60</sup>.

<sup>59</sup> Sociální rehabilitace, popis realizace poskytování služeb, [http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=55&Itemid=89](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=89), staženo: 3.4. 2008.

<sup>60</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 17.

Poprvé bylo PZ legislativně upraveno zákonem Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act z roku 1984<sup>61</sup>. V tomto zákoně bylo PZ takto definováno:

*„Pojem PZ označuje placené zaměstnání, které:*

- *je určeno lidem s vývojovými postiženími, pro které je zaměstnání na otevřeném trhu práce za nebo nad minimální mzdou nepravděpodobné a kteří potřebují dlouhodobou podporu, aby mohli fungovat v pracovním prostředí,*
- *se uskutečňuje v různých prostředích, zejména na pracovištích, kde jsou zaměstnány osoby bez postižení,*
- *je podporováno jakoukoliv činností, včetně asistence, tréninku a cestování, potřebnou k tomu, aby si lidé s postižením udrželi placené zaměstnání<sup>62</sup>“.*

V letech 1985/86 zadalo americké Ministerstvo školství a Ministerstvo zdravotnictví 27 takzvaných „System Change Grant“ pro jednotlivé státy s cílem zavést PZ a změnit systém pracovní rehabilitace<sup>63</sup>. V roce 1988 byla založena Association of Persons in Supported Employment – APSE jako zastřešující organizace pro PZ<sup>64</sup>. Důležitou roli pro vývoj PZ, hrála také řada univerzit a jejich výzkum a podpora modelových projektů<sup>65</sup>.

### 5.1.2 Evropa

Supported Employment – PZ – v Evropě existuje od začátku devadesátých let, s počátky v osmdesátých letech. Od poloviny devadesátých let je doložen skokový kvantitativní vývoj až k plošnému zavádění v mnoha zemích. Americký vzor PZ byl dříve přijat v Irsku a Velké Británii a až na několik výjimek (Francie, Belgie, Dánsko) probíhalo šíření PZ v Evropě od západu na východ. V Irsku, Spojeném království (Anglie a Wales, Skotsko a Severní Irsko), Nizozemí, Německu, Norsku, Portugalsku, Španělsku, severní Itálii (s vlastní tradicí) se vyvinuly modelové projekty v PZ dříve, následovalo Rakousko, Švédsko, Finsko, Island, Kypr od poloviny devadesátých let a mezitím se vyvinuly projekty v Řecku, na Maltě, v Estonsku, Litvě, Polsku, Maďarsku, Slovinsku, na Slovensku, v České republice a Dánsku<sup>66</sup>.

---

<sup>61</sup> DOOSE Stefan, Unterstützte Beschäftigung: Berufliche Integration auf lange Sicht. Theorie, Methodik und Nachhaltigkeit der Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Integrationsfachdienste und Werkstätten für behinderte Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, Marburg: Lebenshilfe-Verlag, 2007, str. 160.

<sup>62</sup> Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act of 1984, Public Law 98 – 527, <http://www.mnddc.org/parallels2/pdf/84-DDA-USH.pdf>, staženo: 4. 1. 2008.

<sup>63</sup> DOOSE Stefan, Unterstützte Beschäftigung: Berufliche Integration auf lange Sicht. Theorie, Methodik und Nachhaltigkeit der Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Integrationsfachdienste und Werkstätten für behinderte Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, Marburg: Lebenshilfe-Verlag, 2007, str. 160.

<sup>64</sup> Tamtéž; od roku 2004 se organizace nazývá „APSE – the employment network“, [www.apse.org](http://www.apse.org)

<sup>65</sup> Tamtéž.

<sup>66</sup> DOOSE Stefan, Unterstützte Beschäftigung: Berufliche Integration auf lange Sicht. Theorie, Methodik und Nachhaltigkeit der Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Integrationsfachdienste und

Roku 1993 byl založen Evropský svaz podporovaného zaměstnávání (European Union of Supported Employment, EUSE) coby spojovací článek evropských organizací v tomto oboru<sup>67</sup>.

K významným činnostem EUSE patří organizace Mezinárodních konferencí k podporovanému zaměstnávání, které se konají každé dva roky, a dále příprava základních koncepčních dokumentů (standardy a etický kodex v PZ) a šíření informací o problematice PZ<sup>68</sup>.

Evropě patří k nejúspěšnějším průkopníkům skandinávské státy. Nejdále je Norsko, které se rozhodlo testovat v praxi PZ (norsky: „Arbeid med bistand“) ve snaze zvrátit nežádoucí trend zvyšování výdajů na sociální dávky. Státní politika zaměstnanosti je postavena na principech, které se shodují s principy PZ ( každý má právo na pracovní uplatnění, více příležitostí pro lidi znevýhodněné na trhu práce, otevřený trh je preferován před chráněným, práce musí být upřednostňována před pobíráním dávek.

V letech 1993 – 1995 norská vláda financovala realizaci národního pilotního projektu. jeho výsledky vedly k legislativnímu zakotvení PZ. Ekonomická výhodnost PZ bylo jedním z argumentů aby se PZ v roce 1996 zařadilo mezi standardní služby zaměstnanosti<sup>69</sup>. Systémově je PZ zajištěno ještě ve Švédsku, z dalších Evropských zemí ještě v Německu. Služba se nazývá „Služby expertů na integraci“ a je zajišťována privátními organizacemi. Podle zákona o rehabilitaci z roku 2000 musí být v každém regionu jedna organizace poskytující tento druh služeb<sup>70</sup>.

V ostatních západoevropských státech je PZ stejně jako v České republice nerovnoměrně dostupnou službou, protože síť poskytovatelů je nerovnoměrně vyvinutá<sup>71</sup>.

#### 5.1.2.1 Slovensko

Na Slovensku byl v prosinci 2003 schválen nový zákon o zaměstnanosti<sup>72</sup>, který jasně zakotvuje PZ jako službu zaměstnanosti<sup>73</sup>. Zprostředkovateli zaměstnávání mohou být mimo

---

Werkstätten für behinderte Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, Marburg: Lebenshilfe-Verlag, 2007, str. 166.

<sup>67</sup> [www.euse.org](http://www.euse.org).

<sup>68</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 13.

<sup>69</sup> Tamtéž.

<sup>70</sup> Tamtéž.

<sup>71</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 13.

<sup>72</sup> Zákon. č. 5/2004 Sb., o službách zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>73</sup> IN, zpravodaj České unie pro podporované zaměstnávání, roč. 2. číslo 1. 2004; [http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1\\_04.pdf?action=download](http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1_04.pdf?action=download), staženo: 22. 11. 2007.

jiné i právnické a fyzické osoby zabývající se PZ<sup>74</sup>. Agentura PZ může tudíž zprostředkovávat práci jako jedno z aktivních opatření na trhu práce<sup>75</sup>.

Podrobnosti pro činnost agentur jsou uvedeny v § 58, který se týká zaměstnávání občanů se zdravotním postižením. Agenturou PZ je podle toho zákona míněna právnická nebo fyzická osoba, která poskytuje služby občanům se zdravotním postižením, dlouhodobě nezaměstnaným občanům a zaměstnavatelům zaměřené na ulehčení získání zaměstnání nebo na udržení zaměstnání, nebo na ulehčení získání zaměstnance z řad občanů se zdravotním postižením a dlouhodobě nezaměstnaných občanů<sup>76</sup>. Mezi činnosti vykonávané agenturou PZ patří tyto služby:

- a) poskytování odborného poradenství zaměřeného na podporu a pomoc při získání a udržení si pracovního místa, poskytování pracovně právního poradenství při řešení nároků občanů se zdravotním postižením vyplývajících z jejich zdravotního postižení, poskytování odborného poradenství při získání a udržení si pracovního místa dlouhodobě nezaměstnaných občanů,
- b) zjišťování schopností a odborných zručností občanů se zdravotním postižením a dlouhodobě nezaměstnaných občanů vzhledem k požadavkům trhu práce,
- c) vyhledávání vhodného zaměstnání pro občany se zdravotním postižením a pro dlouhodobě nezaměstnaného občana a jeho zprostředkovávání,
- d) poskytování odborného poradenství zaměstnavateli při získávání zaměstnanců, kteří jsou občany se zdravotním postižením anebo dlouhodobě nezaměstnanými občany, a při řešení problémů v průběhu jejich zaměstnávání,
- e) vykonávání výběru vhodného občana se zdravotním postižením anebo dlouhodobě nezaměstnaného občana na pracovní místo na základě požadavků zaměstnavatele,
- f) poskytování odborného poradenství zaměstnavateli při úpravě pracovního místa a pracovních podmínek při zaměstnávání konkrétního občana se zdravotním postižením<sup>77</sup>.

Zajímavé je, že mezi těmito činnostmi nenajdeme asistenci na pracovišti, provozovanou agenturou PZ, která patří k jejím důležitým činnostem<sup>78</sup>.

Dále jsou v tomto zákoně uvedeny podmínky pro činnost agentury PZ<sup>79</sup>.

---

<sup>74</sup> § 32 Z 5/2004 Sb., o službách zamestnanosti.

<sup>75</sup> IN, zpravodaj České unie pro podporované zaměstnávání, roč. 2. číslo 1. 2004; [http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1\\_04.pdf?action=download](http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1_04.pdf?action=download), staženo: 22. 11. 2007.

<sup>76</sup> § 58 Z 5/2004 Sb., o službách zamestnanosti.

<sup>77</sup> § 58 Z 5/2004 Sb., o službách zamestnanosti.

<sup>78</sup> IN, zpravodaj České unie pro podporované zaměstnávání, roč. 2. číslo 1. 2004; [http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1\\_04.pdf?action=download](http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1_04.pdf?action=download), staženo: 22. 11. 2007.

<sup>79</sup> § 58 odst. 3 – 14, Z 5/2004 Sb., o službách zamestnanosti.



Zákon dle slovenských podmínek umožňuje podle § 59 zaměstnavateli získat od úřadu práce příspěvek na činnost pracovního asistenta. Pracovní asistent je ale podle tohoto zákona zaměstnanec, který poskytuje pomoc zaměstnanci nebo zaměstnancům, kteří jsou občany se zdravotním postižením při vykonávání práce nebo osobních potřeb v průběhu pracovní doby.

Do slovenského zákona se ale nedostal jeden ze základních principů, které PZ charakterizují. Není totiž jasné, do jaké míry má jít o pomoc se získáním pracovních míst na otevřeném trhu práce, jak je charakteristické pro PZ, a do jaké míry bude tato služba směřovat k chráněným dílnám<sup>80</sup>.

## 5.2 Vývoj podporovaného zaměstnávání v ČR

PZ vzniklo v České republice v 2. pol. 90 let minulého století. První agentura PZ byla založena v Praze v r. 1995 na základě finančních prostředků ze zdrojů Americké vládní agentury pro mezinárodní rozvoj<sup>81</sup>. V prosinci 2000 byl zahájen pilotní projekt „Ověření komplexu služeb PZ v ČR“, který byl financován z dotace PALMIF v rámci programu EU Phare. Realizátorem projektu bylo občasné sdružení Rytmus ve spolupráci s dalšími organizacemi. Cílem projektu bylo především zvýšit zaměstnanost osob se zdravotním postižením zapojením na trh práce, ověřit komplex služeb PZ v podmínkách České republiky pomocí upravené norské metodiky, ověřit standardy pro PZ publikované MPSV ČR, směřovat k prosazení PZ mezi nástroje aktivní politiky zaměstnanosti. Výstupy kvantifikované pro tento projekt byly splněny a pojem PZ se dostal do podvědomí zainteresovaných odborníků a institucí<sup>82</sup>.

Dalším projektem bylo „Podporované zaměstnávání – rozšíření metodiky, národní a evropské spolupráce“, realizované v rámci projektu EQUAL – Iniciativa Evropské unie zaměřená na předcházení diskriminaci a nerovnostem v zaměstnání, který se snažil přispět k systémovému řešení problematiky zaměstnanosti osob ze znevýhodněných skupin na otevřeném trhu práce<sup>83</sup>.

Projekt EQUAL přidává k uskutečněným cílům z projektu PALMIF cíle další, zejména: iniciovat legislativní změny v oblasti státní politiky zaměstnanosti, rozšířit PZ do dalších regionů ČR, vytvořit model regionální spolupráce nejdůležitějších subjektů, zvýšit počet agentur pro PZ, začlenit další cílové skupiny a pozorovat její zapojení a posílení jejich úlohy při plánování a rozhodování, zavést PZ jako předmět studia na vyšších odborných školách<sup>84</sup>.

---

<sup>80</sup> IN, zpravodaj České unie pro podporované zaměstnávání, roč. 2. číslo 1. 2004; [http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1\\_04.pdf?action=download](http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1_04.pdf?action=download), staženo: 22. 11. 2007.

<sup>81</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 14.

<sup>82</sup> Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, č. 41/2004, str. 53.

<sup>83</sup> Tamtéž.

<sup>84</sup> Tamtéž.

Jedním z výstupů projektu EQUAL byla i metodika PZ.

Výsledkem projektů PALMIF a EQUAL bylo rozšíření agentur PZ i do ostatních regionů české republiky. V současné době působí v Praze 9, v Jihočeském kraji 4, ve Středočeském kraji 2, v kraji Vysočina 2, Královéhradeckém kraji 1, v Libereckém kraji 1, v Moravskoslezském kraji 5, v Olomouckém kraji 1, v Pardubickém kraji 2, v Ústeckém kraji 5 a ve Zlínském kraji 3 agentury PZ<sup>85</sup>.

### 5.2.1 Česká unie pro podporované zaměstnávání

V roce 2000 vznikla i Česká unie pro podporované zaměstnání. Jejím posláním je formulovat, šířit a podporovat myšlenku PZ v České republice. V souladu se stanovami jsou cíle Unie:

- Sdružovat poskytovatele a obhájce služeb PZ,
- vytvořit metodiku PZ v souladu s požadavky European Union of Supported Employment a tuto metodiku průběžně aktualizovat na základě nových poznatků a zkušeností,
- podporovat vznik a rozvoj nových poskytovatelů PZ,
- prosazovat a obhajovat PZ jako soubor služeb, bez kterých se otevřená společnost neobejde,
- být aktivním členem European Union of Supported Employment,
- šířit vzdělanost v oboru PZ se zvláštním důrazem na potřeby členů,
- jednat ve prospěch PZ s ústředními státními institucemi ČR, s reprezentanty nestátního sektoru, podnikatelské sféry atd<sup>86</sup>.

Česká unie pro podporované zaměstnávání zastupuje na národní úrovni zájmy poskytovatelů PZ a pomáhá tuto službu prosadit do každodenní praxe.

### 5.2.2 Financování služeb podporovaného zaměstnávání

Služba PZ je financována téměř výhradně na základě grantů udílených nevládním organizacím (státní dotace MPSV, granty krajských a obecních úřadů, nadace apod.). Rozvoj sítě agentur PZ je financován z velké části z prostředků EU. Spíše výjimečně je místně příslušným úřadem práce dotována fáze zácvičení na pracovišti a získávání dovedností potřebných k pracovnímu uplatnění formou individuálně koncipované rekvalifikace.

---

<sup>85</sup> Poskytovatelé podporovaného zaměstnání, Česká unie pro podporované zaměstnání, <http://www.unie-pz.cz/index.php/pz>, staženo: 4.4. 2008; v Karlovarském kraji centry PZ nebyly doplněny.

<sup>86</sup> Poslání a cíl České unie pro podporované zaměstnání, <http://www.unie-pz.cz/index.php/unie/15>, staženo: 4.4.2008.

Nový zákon o zaměstnanosti umožňuje proplácet náklady na PZ jako služby pracovní rehabilitace alespoň pro skupinu lidí se zdravotním postižením. Bohužel zatím se tato teoretická praxe nepromítla do praxe.

PZ bývá někdy kombinováno s příspěvkem úřadu práce pro zaměstnavatele na vytvoření společensky účelného pracovního místa nebo veřejně prospěšnou prací. Někdy je toto jedinou šancí jak získat místo s větším znevýhodněním nebo v místech s vysokou mírou nezaměstnanosti<sup>87</sup>

## 6 Cílová skupina podporovaného zaměstnávání

Pro kvalitní poskytování jakékoliv služby je nezbytné určit si cílovou skupinu, a nejinak je to i v PZ.

*„Služby PZ jsou určeny lidem, jejichž dovednosti potřebné k získání a udržení si vhodného zaměstnání na otevřeném trhu práce mají oproti dovednostem jiných lidí nižší úroveň, takže ti lidé mají méně příležitostí k běžnému pracovnímu uplatnění. Zároveň však mají zájem pracovat na otevřeném trhu práce. Může se jednat o lidi, kteří tyto dovednosti mají, ale v běžných podmínkách je nejsou schopni uplatnit“<sup>88</sup>.*

Nižší úroveň dovedností potřebných k získání a udržení práce je míněna taková úroveň dovedností, která nestačí k tomu, aby si člověk sám bez pomoci našel práci o kterou má zájem. Znamená to, že tomuto člověku nepostačuje k získání a udržení si pracovního místa absolvování kurzu, školicího programu, poradenství personální agentury apod.<sup>89</sup>

Úkolem pracovníka PZ je nedostatek těchto dovedností vyrovnávat a pomáhat rozvíjet ty, které jsou k dispozici.

Dovednostmi vztahujícími se k získání a udržení si práce jsou míněny veškeré obecné dovednosti v oblastech týkající se nejenom pracovního procesu, ale i ty, které s ním nepřímo souvisejí. Jedná se např. o používání školních dovedností a učení se novým věcem, cestování, orientace v pracovním prostředí, orientace v čase, využívání veřejných institucí, jednání se zaměstnavatelem, zvládání emocí, péče o sebe, hygiena, úprava zevnějšku, společenské chování apod. Nejedná se tedy o speciální dovednosti získané odbornou přípravou k vykonávání určité práce<sup>90</sup>.

V České republice existuje několik agentur PZ, jejichž cílové skupiny se liší. Některé se zaměřují na lidi s duševním onemocněním<sup>91</sup>, jiné na uživatele s mentálním postižením<sup>92</sup>,

---

<sup>87</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 15.

<sup>88</sup> Tamtéž, str. 19.

<sup>89</sup> Tamtéž.

<sup>90</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 19.

<sup>91</sup> Např. o.s. Fokus, <http://www.fokus-praha.cz/>; o.s. ESET- HELP, <http://www.esethelp.cz> aj.

<sup>92</sup> Např. o.s. Rytmus, <http://www.rytmus.org>; o.s. Společnost DUHA <http://www.spolecnostduha.cz/> aj.

tělesným a kombinovaným postižením<sup>93</sup>, na klienty se závislostí na návykové látce<sup>94</sup>, nebo na klienty se sociálním znevýhodněním<sup>95</sup>.

Kritériem přijetí do procesu PZ není ale příslušnost k určité skupině lidí na základě vymezení jejich zdravotního či sociálního handicapu. Poskytování služby PZ se nemůže řídit tradičními diagnózami, které mají vypovídající hodnotu pro lékaře stanovující léčebný postup.

Pro potřeby PZ nemají diagnózy jiný, než čistě formální význam, nevypovídají o vhodnosti použití PZ ani o druhu a míře podpory, kterou člověk potřebuje. S každým potenciálním klientem, před přijetím do programu PZ, je jednáno osobně a individuálně se posuzuje, zda program PZ bude pro něj přínosný, zda mu můžou pracovníci agentury v rámci PZ pomoci, a tudíž zda bude do programu PZ přijat<sup>96</sup>.

## 6.1 Podporované zaměstnávání pro lidi s mentálním postižením

### 6.1.1 Charakteristika cílové skupiny, definice mentální retardace

*„Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projevují neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit.....Hlavními znaky mentální retardace jsou nedostatečný rozvoj myšlení a řeči, omezená schopnost učení a z toho vyplývající obtížnější adaptace na běžné životní podmínky. Limitovaný rozvoj rozumových schopností bývá spojen s postižením či změnou dalších schopností a s odlišnostmi ve struktuře osobnosti.“<sup>97</sup>*

Obtížnější adaptace na běžné prostředí a tudíž i na pracovní prostředí vyžaduje pro tyto lidi nutnost pomoci a péče při hledání vhodného zaměstnání a smysluplného naplnění svého času.

Při práci s lidmi s mentálním postižením v PZ je třeba brát v potaz, že jsou často zvyklí na pomoc a péči druhých lidí, ať už rodičů, či asistentů v chráněném bydlení. Často nejsou zvyklí rozhodovat sami za sebe. Z toho vyplývá nutnost vnímat jako uživatele služeb nejen tohoto člověka, ale i jeho blízké okolí<sup>98</sup>. Zapojení těchto lidí do procesu PZ je nutno zvážit, ne vždy může být efektivní<sup>99</sup>.

---

<sup>93</sup> Např. o.s. Asistence, <http://www.asistence.org>, aj.

<sup>94</sup> Např. o.s. Prev-Centrum, projekt RESTART 2006, <http://www.re-start.cz/>, aj.

<sup>95</sup> Např. o.s. FORMIKA, <http://www.formika.org>, aj.

<sup>96</sup> JOHNOVÁ Milena (vyd.), Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů služeb PZ, Česká unie pro podporované zaměstnávání, verze leden 2005.

<sup>97</sup> VÁGNEROVÁ Marie, Psychopatologie pro pomáhající profese, Praha: Portál 2004, str. 289.

<sup>98</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 116.

<sup>99</sup> Tamtéž.

## 6.2 Specifika komunikace s lidmi s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením mají zejména s komunikací a porozumění sděleným či psaným informacím. To co je jim sdělováno, je třeba přizpůsobit tak, aby tomu rozuměli. Úspěšná komunikace je pro proces PZ nezbytná. Existuje několik doporučení jimiž je dobré se při práci s lidmi s mentálním postižením řídit. Jedná se o velmi jednoduché zásady, přesto je na ně občas zapomínáno.

### **Zásady komunikace s lidmi s mentálním postižením:**

- používat jednoduchou řeč a krátké věty, bez odboček a souvětí,
- používat co nejjednodušší krátká slova,
- vyhýbat se abstraktním pojmům, není-li to možné, objasňovat pomocí konkrétních příkladů nebo srovnáním,
- používat běžný jazyk, nepoužívat cizí slova,
- používat řeč dospělých, dospělí lidé s mentálním postižením nejsou malé děti,
- upřednostňovat přímý styl: „Máte právo na....“ je lepší než: „Uživatelé služeb mají právo na....“,
- používat praktické příklady – ilustrovat pomocí fotografií, obrázků, videozáznamu,
- mluvit jen o jedné myšlence, až po ujištění o porozumění přejít na další a upozornit, že se jedná o jinou myšlenku,
- předem strukturovat řeč, hlavní body psát na tabuli,
- ujišťovat se, že uživatel porozuměl, případně požádat o interpretaci,
- používat pozitivní formu řeči, nepoužívat mnoho záporů,
- používat slovesa v aktivní formě, formulace: „splnili jsme úkol“ je lepší než: „úkol byl splněn“,
- vyhýbat se žargonu, zkratkám, přirovnáním, příslovím,
- hovořit přímo na klienta, neobracet se na jeho průvodce,
- vytvořit klidnou atmosféru při rozhovoru a totéž se snažit zajistit v zaměstnání,
- v případě poskytování služeb uživateli, který používá vlastní specifickou komunikaci, je nutné, aby se pracovníci agentury naučili základní pravidla této komunikace. Vhodné je sestavit slovník a pomůcky, které umožní komunikaci s kolegy i nadřízenými na pracovišti<sup>100</sup>.

---

<sup>100</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 117.

### 6.3 Možnosti uplatnění pro lidi s mentálním postižením

Pro lidi s mentálním postižením stejně jako pro kohokoliv jiného je vhodná taková práce, která je zaujme a bude je bavit<sup>101</sup>. Práce, která baví, je pro osoby s mentálním postižením daleko větší motivací než pro lidi bez postižení vykonávající práci, která je neuspokojuje a hlavní motivací jsou pro ně finance. Pro lidi s postižením nebývá motivace peněz na prvním místě. Daleko důležitější je potřeba smysluplné a uspokojivé činnosti.

I lidé s mentálním postižením dokáží podávat stabilní pracovní výkon i když v pomalejším tempu. Proto jim mnohdy vyhovuje monotónní práce ve stabilním prostředí. Lidé s mentálním postižením obvykle nemívají odborné znalosti, mohou ale kvalitně vykonávat řadu pomocných prací v nejrůznějších oborech<sup>102</sup>.

#### Přehled zaměstnavatelů a popis práce uživatelů o.s. Rytmus za rok 2007<sup>103</sup>

- APLA Praha (úklid)
- Chrudimská nemocnice, a.s. (provozní pracovníci stravování)
- ČVUT – FAKULTA DOPRAVNÍ, Praha (pomocný administrativní pracovník)
- POTRAVINY MÁLEK s.r.o., Slatiňany (skladníci)
- JRSK s.r.o. Praha, (pomocné práce ve skladu, doplňování zboží)
- McDonald's ČR, spol. s r.o., Praha (úklidové práce, drive)
- Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a. s. (pomocné práce v kuchyni a rozvoz stravy, úklid)
- Metaz a.s. Týnec nad Sázavou, (pomocný dělník)
- Kaufland v.o.s. (roznos letáků)
- Restaurace na schůdkách, Votice (pomocná síla v restauračním provozu)
- SEND předplatné s.r.o., Praha (pracovník expedičního skladu)
- Schoeller Litvínov a.s. (pomocný manipulační dělník/zahradník)
- Schola Humanitas - Střední škola na obnovu a ochranu životního prostředí, Litvínov, (vrátný)
- Sodexho – společné stravování a služby s.r.o., Praha – (asistent prodeje a výroby - pomocný pracovník v kuchyni - mytí nádobí, úklid)
- Sportas s.r.o., Litvínov, (pomocný manipulační dělník)
- Státní okresní archiv v Chrudimi (administrativní a spisový pracovník)
- Tesco Stores a. s., Praha (pomocné práce v pekárně, doplňování zboží)
- Univerzita Karlova – Fakulta humanitních studií, Praha (pomocné administrativní práce)

<sup>101</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 116.

<sup>102</sup> Tamtéž.

<sup>103</sup> Vnitřní materiály os. Rytmus Dejvická.

## 7 Pracovní tým agentury pro podporované zaměstnávání

Každá agentura by měla mít svého vedoucího pracovníka, který odpovídá za fungování agentury, vytváří její koncepci, sleduje dodržování hlavních myšlenek práce a může v agentuře zajišťovat i metodické vedení, kontrolní supervizi.

Dalším pracovníkem agentury je pracovní konzultant či konzultanti. Pracovní konzultant by měl být člověk schopný komunikovat s klientem, zaměstnavateli, úřady, rodiči a dalšími organizacemi. Jeho hlavním úkolem je pomoci uživateli služeb PZ vybrat si vhodné zaměstnání, nalézt jej a udržet si jej. Pracovní konzultant je hlavní kontaktní osobou se kterou klient jedná. Každý klient má svého vlastního konzultanta, který jej provází celým procesem PZ.

Další osobou, se kterou se uživatel služeb PZ setká je pracovní asistent. Ten pomáhá uživateli přímo na pracovišti. U každého jednoho klienta se na pracovišti může střídat několik asistentů<sup>104</sup>.

Větší agentury mívají také ekonoma, účetní a koordinátora asistencí (toho, stejně jako vedoucího agentury může dělat jeden z konzultantů).

## 8 Popis procesu podporovaného zaměstnávání

Procesem PZ se myslí sled činností, které vedou k tomu aby klient získal a udržel si vhodné pracovní místo na otevřeném trhu práce. Prvním důležitým mezníkem v procesu PZ je, když uživatel má ujasněny preference v oblasti svého pracovního uplatnění a je zřejmé, že pro jejich uplatnění jsou vhodné právě služby PZ a uživatel a poskytovatel služeb se dohodli na podmínkách poskytování služeb PZ. Dalším mezníkem je, že uživatel má vytvořenou alespoň přibližnou představu vhodného pracovního místa a je naplánována cesta k uskutečnění této představy. Posledním mezníkem je uzavření pracovněprávního vztahu mezi klientem a zaměstnavatelem<sup>105</sup>.

Proces PZ můžeme tak rozčlenit do čtyř základních fází:

1. dojednávání spolupráce mezi uživatelem a poskytovatelem služeb PZ,
2. plánování kariéry uživatele,
3. zprostředkování vhodného místa a trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa,
4. podpora poskytovaná uživateli po uzavření pracovněprávního vztahu<sup>106</sup>.

V rámci těchto fází probíhá řada činností, které se odehrávají postupně, časově se překrývají nebo opakuji s aktuální situací jednotlivých uživatelů<sup>107</sup>.

---

<sup>104</sup> Více o pracovní asistenci je popsáno v podkapitole 8.4.1.

<sup>105</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 20.

<sup>106</sup> Tamtéž.

## 8.1 Dojednávání spolupráce

Cílem dojednávání spolupráce je zejména ujasnění preference uživatele v oblasti pracovního uplatnění a zjištění, zda pro jejich naplnění jsou vhodné právě služby PZ<sup>108</sup>. Do agentury PZ přicházejí zájemci o službu z různých míst, z Úřadu práce, z jiných organizací, mohou přijít z různých poraden, mohou být doporučeni různými odborníky nebo mohou získat informace z médií.

Před přijetím do služeb PZ je třeba, aby si zájemce o službu ujasnil, jaké jsou jeho priority a jestli je hledání zaměstnání jednou z hlavních. Pokud jsou jeho problémy multifaktoriální, tzn. kromě problémů s zaměstnáním jej tíží nevyřešená bytová situace, akutní zdravotní problémy, nedokončené studium, je mu poskytnuto potřebné poradenství a mohou mu být doporučeny jiné služby a odkaz na jinou organizaci. Proces hledání práce je poměrně náročný, obzvláště pro lidi s postižením, proto je důležité, aby veškeré síly zájemce byly napnuty k tomuto cíli<sup>109</sup>.

Dále je třeba posoudit, zda služby PZ jsou pro zájemce vhodné a zda zájemce spadá do cílové skupiny. Jak jsem již uvedla dříve, příslušnost do cílové skupiny nemusí být určující, důležité je, zda pro zájemce bude prospěšný celý proces PZ, který se v určitých agenturách v závislosti na cílové skupině může trochu lišit. Tzn. jak přípravná práce při hledání práce, tak asistence na pracovišti. Např. když zájemce o práci přijde do agentury PZ, jejíž cílovou skupinou jsou lidé s mentálním postižením, s tím že, je schopný najít si sám práci – orientuje se v inzerátech, umí zatelefonovat zaměstnavateli, orientuje se v pracovních právních vztazích, ale neumí si práci udržet – třeba z toho důvodu, že není schopen se domluvit na pracovišti s kolegy, nebudou mu služby této agentury příliš nápomocné. Pracovník agentury ho tedy odkáže na jinou agenturu PZ<sup>110</sup>.

Dalším nezbytným kritériem je vlastní zájem a motivace zájemce, na procesu PZ se aktivně podílí jak pracovní konzultant, tak uživatel. Pokud je zájem o nalezení zaměstnání pouze zájmem např. rodinného příslušníka, nemůže být proces PZ úspěšný<sup>111</sup>.

Příklad postupu při přijímání zájemce o službu PZ:

*„Se zájemcem o poskytované služby pracovní konzultant domluví vstupní konzultaci, které se může účastnit i někdo z jeho rodiny nebo blízkého okolí. Konzultace se, pokud možno, účastní i vedoucí sdružení“<sup>112</sup>.*

---

<sup>107</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 20.

<sup>108</sup> Tamtéž, str. 23.

<sup>109</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 21.

<sup>110</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 21.

<sup>111</sup> Tamtéž.



*Na první schůzce seznámí konzultant zájemce se službami, které agentura poskytuje a zájemce předkládá svoje požadavky (případně s pomocí další osoby), na základě kterých konzultant zjišťuje jeho potřeby. Při dalším setkání zájemce s konzultantem vyplní Evidenční list uživatele služeb. Dále probíhají předběžné konzultace pro další určení potřeb zájemce. Zjišťování probíhá rozhovorem (většinou je používán částečně strukturovaný rozhovor, vyprávění a naslouchání). Dalšími prostředky předběžných konzultací jsou pozorování a analýza aktivity. Obojí může probíhat v různých typech prostředí: v prostorách agentury, v bydlišti zájemce, ve neutrálním prostředí, které si zájemce vybere (kavárna, procházka apod.).*

*Výsledkem předběžných konzultací, pokud se zjistí, že pro zájemce jsou vhodné některé ze služeb PZ, je sepsání Dohody o poskytování služeb. Součástí dohody jsou i cíle, kterých chce klient účastí v PZ dosáhnout (častým cílem bývá zorientovat se ve světě práce nebo si najít práci)<sup>113</sup>. “*

Po úvodních setkáních se uživatel se zařadí do seznamu čekatelů, kde čeká na podpis Dohody o poskytování služeb a zařazení do programu PZ. Čekací doba bývá kolem půl roku, může být ale i delší<sup>114</sup>.

Čekatel se ale během této doby účastní tzv. INFOODPO<sup>115</sup>, což jsou schůzky všech čekatelů jednotlivé agentury, kde se mohou rozvíjet dovednosti potřebné pro získání práce, může se pracovat na ujišťování zájmů a možností. Často se používá nácvik dovedností v modelových situacích – práce s inzeráty v tisku, na internetu, orientace ve formulářích, psaní životopisu, pohovor se zaměstnavatelem, telefonování apod. Schůzky se mohou týkat různých témat i nepracovních – např. odlišení kdo je kamarád, kdo pracovní asistent, kdo zaměstnavatel, kdo spolupracovník a jaké je vhodné chování k těmto jednotlivým lidem. Témata nepracovní jsou především zaměřena na zvyšování sociálních dovedností<sup>116</sup>.

Schůzky se konají zpravidla jednou měsíčně<sup>117</sup>.

## **8.2 Plánování kariéry**

Cílem plánování kariéry je vytvořit představu vhodného pracovního místa a popsat cestu k jejímu uskutečnění.

Proces plánování kariéry zahrnuje zejména tyto činnosti: vytváření tzv. osobního profilu uživatele, získávání informací o potřebách trhu práce, vytváření představy vhodného pracovního místa, trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa<sup>118</sup>.

---

<sup>112</sup> V současné praxi o.s. Rytmus vstupní konzultaci provádí vždy vedoucí agentury.

<sup>113</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 21.

<sup>114</sup> Vnitřní materiály os. Rytmus Dejvická.

<sup>115</sup> Neboli „informační odpoledne“, viz též str. 17 – 18.

<sup>116</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 31.

<sup>117</sup> Viz podkapitola 8.2.5.3.

Lidé s mentálním postižením často nemají jasnou nebo představu o tom, jaké zaměstnání by chtěli vykonávat, či jaké se svými schopnostmi a dovednostmi jsou schopni zvládnout. S touto skutečností je třeba pracovat a dobrat se společně k představě zaměstnání, které by uživatel PZ chtěl vykonávat. Na začátku spolupráce uživatel spolu s pracovním konzultantem vyplňuje tzv. Osobní profil.

### 8.2.1 Osobní profil

Osobní profil představuje souhrn informací o uživateli, důležitých pro něho samotného (i pro pracovního konzultanta) vzhledem k jeho budoucímu zaměstnání<sup>119</sup>. Osobní profil je většinou ve formě standardizovaného formuláře, který představuje souhrn zájmů, vlastností, předpokladů a specifických potřeb uživatele, které mohou souviset s jeho možnostmi pracovního uplatnění<sup>120</sup>. Do osobního profilu se uvádějí i zájmy, které s prací nemusí vůbec souviset, předkládají ale alespoň přibližný obrázek o osobnosti uživatele a můžou sloužit jako odrazový můstek při vytváření představy o vhodné práci. Osobní profil se sestavuje na začátku spolupráce.

### 8.2.2 Individuální plán

V procesu PZ hraje významnou roli individuální plánování. Individuální plán pomáhá jak uživateli, tak konzultantovi a dalším lidem, kteří se procesu účastní, stanovit a posléze uskutečnit uživatelsv hlavní cíl a jeho dílčí cíle při získávání a udržení si zaměstnání a realizovat postupné kroky směřující k hlavnímu cíli – nalezení a udržení zaměstnání<sup>121</sup>.

Individuální plán obsahuje cíle, kterých chce uživatel za pomoci konzultanta dosáhnout, časový sled postupných kroků. Je v něm i zaznamenáno, do kdy a jak se má cílů dosáhnout a kdo se na dosažení bude podílet.

V Individuálním plánu může být také uvedena stručná výchozí situace uživatele a nejdůležitější informace z osobního profilu vztahující se k práci.

Vytvoření Individuálního plánu není tak podstatné jako proces, jakým je plán vytvářen a jak je s plánem v dalším procesu PZ zacházeno<sup>122</sup>.

---

<sup>118</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 25.

<sup>119</sup> Tamtéž.

<sup>120</sup> Tamtéž.

<sup>121</sup> KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005, str. 23.

<sup>122</sup> KORÍNKOVÁ Daniela (vyd.), První dodatek k souhrnné metodice podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2006, str. 8.

Individuální plán je společným dílem uživatele, konzultanta, případně jiných osob, proces plánování i výsledek by měl odrážet to, že se jedná o společné dílo, do kterého každý něco přinesl. S jeho podobou by měli souhlasit všichni aktéři a stvrdit jej svým podpisem<sup>123</sup>.

Plán by měl sloužit především uživateli, proto je důležité aby proces i obsah plánování vycházely maximálně z jeho možností. Nejlepší je, když plán v co největší možné míře vytváří sám uživatel, formuluje vlastní cíle a kroky a rozhoduje o podobě plánu. Prakticky to může znamenat, že uživatel individuální plán sám sepisuje, ať na ručně, na počítači, či jej tvoří jinak – např. pomocí koláže, kresby apod.<sup>124</sup>.

Tudíž by měl být Individuální plán pro uživatele maximálně srozumitelný. Je nutné co nejvíce pomoci uživateli vyjádřit vlastní myšlenky a zaznamenat je srozumitelnou formou.

Plán musí obsahovat konkrétní údaje, aby podle něj mohla spolupráce reálně probíhat a jeho výsledek byl kontrolovatelný. Pokud jsou kroky určeny jasně a jsou třeba menší, ale v celku významné, umožní uživateli sledovat i malý pokrok a neztrácet motivaci<sup>125</sup>.

Individuální plán se musí v průběhu služby postupně měnit a revidovat, aby mohl být funkčním nástrojem<sup>126</sup>. Během celého procesu PZ, kdy je s uživatelem pracováno se tvoří několik Individuálních plánů. Další plán se tvoří zhruba po čtvrt roce<sup>127</sup>, cíle se v novém plánu zhodnotí a buď se vytvoří cíle nové, nebo se bude dále pracovat na stávajících<sup>128</sup>.

### 8.2.3. Získávání informací o potřebách trhu práce

Pro vytvoření představy budoucího vhodného pracovního místa je především požadavek uživatele. Ten může být ale nereálný nebo se nekryje s potřebami trhu práce, uživatele by nemohl takové pracovní místo získat. Z tohoto důvodu je třeba se v procesu PZ zaměřit také na uživatelovu informovanost v oblasti potřeb trhu práce. Pracovní konzultant pomáhá zorientovat se uživateli v této oblasti zejména prostřednictvím inzerátů v tisku, úřadu práce, návštěv různých pracovišť, zprostředkování praxe či brigády, apod.<sup>129</sup>.

Na základě takto získaných zkušeností může uživatel požadavky na pracovní místo změnit.

---

<sup>123</sup> KORŮNKOVÁ Daniela (vyd.), První dodatek k souhrnné metodice podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2006, str. 9.

<sup>124</sup> Tamtéž.

<sup>125</sup> Tamtéž.

<sup>126</sup> Tamtéž.

<sup>127</sup> Vnitřní zdroje Rytmus o.s.

<sup>128</sup> Ukázky individuálních plánů jsou součástí přílohy.

<sup>129</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 29.

Pro některé uživatele však není možné využít běžnou nabídku volných pracovních míst a pracovní konzultant může iniciovat vytvoření pracovního místa přímo na míru uživateli<sup>130</sup>.

#### 8.2.4. Vytváření představy vhodného pracovního místa

Cílem této části procesu PZ je získat obraz vhodného pracovního místa pro konkrétního uživatele.

Představa o vhodném pracovním uplatnění se skládá z těchto charakteristik:

- druh pracovní činnosti – (uklízění, manuální práce, administrativní práce)
- pracovní úvazek
- typ pracovního vztahu<sup>131</sup>
- lokalita pracoviště – (pro uživatele může být velmi významné, jak daleko od jeho bydliště se pracoviště nachází, čím bude cestovat, apod.)
- fyzikální prostředí – (intenzita osvětlení, prašnost, hluk, bezbariérové prostředí, teplota ovzduší, apod.)
- sociální prostředí – (velikost pracovního kolektivu, časté změny spolupracovníků, osamocení při práci)
- mzda
- další speciální požadavky – (např. přání nosit uniformu)<sup>132</sup>.

Někteří uživatelé PZ mají poměrně jasnou představu o tom, jakou práci by měli vykonávat, pokud je jejich přání reálné, potřebují už jenom podporu k nalezení takového pracovního místa či jeho udržení. Představa zaměstnání ale může být i značně nereálná, která neodpovídá potřebám trhu nebo uživatelovým možnostem, schopnostem, či zdravotnímu stavu, nebo může být příliš úzce zaměřená.

Často ale, zejména lidé s mentálním postižením, kteří mají minimální pracovní zkušenost, nemají představu žádnou. Do agentury PZ přicházejí rovnou ze školy, nebo jsou dlouhou dobu nezaměstnaní. Chybí jim potřebné pracovní návyky a realistická představa, jaká je situace na trhu práce či jaké jsou jejich vlastní možnosti. V některých případech je obtížné pro uživatele svoji představu vyjádřit. Od pracovních konzultantů potřebují pomoc právě v oblasti ujasnění vhodného pracovního zaměření<sup>133</sup>.

---

<sup>130</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 29.

<sup>131</sup> Cílem podporovaného zaměstnávání je stabilní pracovní poměr, čemuž odpovídá pracovní poměr se smlouvou na dobu neurčitou, v některých typech zaměstnání je obvyklé sjednávat jiný pracovní právní vztah – např. smlouvu na dobu určitou v případě sezónních prací; srov. Standardy PZ, kritérium 11.

<sup>132</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 30.

<sup>133</sup> Tamtéž.

Při hledání představy o vhodném pracovním místě pro uživatele může pracovní konzultant vycházet z několika možností. Může vyzdvihovat zájmy uživatele, jeho dosavadní pracovní úspěchy, činnosti, které s oblibou provádí, upozorňovat ho na jeho dosavadní pracovní zkušenosti, včetně praxe, navázat na jeho dosaženou kvalifikaci, zprostředkovat mu názory jeho blízkých, umožnit mu návštěvu jeho reálných pracovišť, předložit mu fotografie či videozáznamy z různých pracovišť, inspirovat jej zkušenostmi lidí, kteří již pracují, zorganizovat rozhovory s jinými odborníky – např. pracovníky s úřadu práce či personální agentury nebo zařídit absolvování krátkodobé praxe nebo brigády, kde si bude moci danou práci uživatel vyzkoušet<sup>134</sup>.

Důležité je vycházet z toho co člověk umí, zvládá, než z jeho omezení. Pracovní konzultant by měl podporovat vnitřní zdroje uživatele, jimiž jsou dovednosti, zkušenosti, přání, zájmy, záliby, ochotu vyzkoušet něco nového. Konzultant při vytváření představy vhodného pracovního místa by neměl naplňovat ani svoji vlastní ideu ani dalších lidí, např. rodičů<sup>135</sup>.

Není možné vždy zformovat představu uživatele do podoby konkrétního pracovního místa. Je možné se zaměřit na jednotlivé činnosti, které by chtěl uživatel vykonávat a podle nich hledat vhodné pracovní místo, kde může tyto činnosti vykonávat. V některých případech bude vhodnější iniciovat vytvoření pracovního místa šité na míru uživateli přímo u zaměstnavatele (např. skartování dokumentů 4 hodiny 1x týdně).

Uživatel má také právo na změnu své představy o vhodném pracovním místě, může se tak stát v důsledku nabytí nových zkušeností, dovedností, informací. Jeho rozvoj je považován za žádoucí a je v něm podporován<sup>136</sup>.

### **8.2.5 Trénink dovedností k získání a udržení vhodného pracovního místa**

V této fázi se pracovní konzultant spolu s uživatelem zaměřují na získávání potřebných dovedností k získání vhodného pracovního místa. Představa vhodného pracovního místa by měla být již vytvořena.

Účelem tréninku dovedností je aby uživatel PZ prostřednictvím těchto dovedností získal a udržel si vhodné pracovní místo, zvýšil míru soběstačnosti v procesu hledání práce i při jejím vykonávání na pracovišti, zachoval či rozvinul svou motivaci k práci<sup>137</sup>.

Nácvik široké škály dovedností probíhá po celou dobu poskytování služeb PZ a stejně tak jako ostatní činnosti je tento proces plánován. Na začátku spolupráce pracovní konzultant zjišťuje jaké dovednosti potřebuje uživatel získat či rozvinout a jakých zdrojů mohou využít. Uživateli pak navrhne jednotlivé kroky, jak jednotlivých dovedností dosáhnout.

---

<sup>134</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005, str. 30.

<sup>135</sup> Tamtéž, str. 33.

<sup>136</sup> Tamtéž.

<sup>137</sup> Tamtéž, str. 38.

### 8.2.5.1 Rejstřík dovedností k získání a udržení pracovního uplatnění

Pro ilustraci uvádím Rejstřík dovedností potřebných k získání a udržení pracovního uplatnění, cílová skupina: lidé se zdravotním a sociálním znevýhodněním<sup>138</sup>:

- Orientovat se v oblasti pracovního uplatnění
  - porozumět tomu, co to znamená být zaměstnán, umět si představit výhody a nevýhody zaměstnání,
  - orientovat se v oblasti různých typů pracovních činností a možností zaměstnání
  - uvědomit si, jaké předpoklady vyžaduje daný druh práce
  - vytvořit si představu o možnostech pracovního uplatnění v daném regionu.
- Vytvořit si představu o vhodném pracovním místě
  - uvědomit si vlastní preference (v jakém prostředí chci pracovat, jaké činnosti chci vykonávat apod.),
  - identifikovat své vlastní předpoklady pro práci (schopnosti, dovednosti, zkušenosti, vzdělání),
  - uvědomit si svá omezení při výběru pracovního místa
  - při vytváření představy pracovního místa zohlednit nabídku trhu práce.
- Vyhledat vhodné pracovní příležitosti
  - umět si naplánovat vyhledávání vhodných pracovních příležitostí,
  - umět používat zdroje volných pracovních míst (denní tisk, inzertní noviny, katalogy firem, telefonní seznamy, infobox či vývěsky na Úřadu práce, internet, personální agentury, informace známých, apod.),
  - určit kdo může při hledání práce pomoci a umět požádat o pomoc,
  - rozpoznat nabídku pracovního místa odpovídající představě vhodného pracovního místa,
  - umět sestavit inzerát a inzerovat svoji nabídku v tisku, na internetových vyhledávačích,
  - jednat na Úřadu práce (umět se zaregistrovat, umět jednat se referenty úřadu práce),
  - umět telefonicky nebo osobně získat informace o inzerované pracovní příležitosti,
  - umět si domluvit schůzku s potenciálním zaměstnavatelem,
- Získat pracovní místo

---

<sup>138</sup> Rejstřík dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa na otevřeném trhu práce, Praha: o. s. Formika, 2004.

- vyplnit formulář žádosti o zaměstnání,
  - vytvořit strukturovaný životopis a motivační dopis a správně jej odeslat
  - vhodně se obléci před pohovorem s potenciálním zaměstnavatelem,
  - přijít včas na schůzku,
  - dopravit se na určené místo,
  - představit si jaké otázky je možné očekávat a jak na ně odpovědět,
  - rozpoznat jaké otázky je možné klást zaměstnavateli,
  - umět se na pohovoru vhodně chovat (pozdravit, neskákat do řeči apod.),
  - umět hovořit o vlastních přednostech a nedostatcích v oblasti předpokladů pro pracovní uplatnění,
  - vědět, které doklady bude ode mě zaměstnavatel potřebovat a umět si je zajistit,
  - umět uzavřít pracovněprávní vztah (umět zkontrolovat náležitosti pracovní smlouvy, vědět, co je hmotná zodpovědnost, pracovní náplň),
  - orientovat se v termínech (změněná pracovní schopnost, minimální mzda, apod.),
- Udržet si pracovní místo
- umět se včas dopravit do práce,
  - umět se připravit na vykonávání pracovních povinností (vhodně se obléci, vzít si svačinu apod.),
  - umět se omluvit v pracovní nepřítomnosti,
  - umět si zařídit pracovní volno,
  - umět se stravovat v práci (ve vhodnou dobu, umět si zajistit oběd),
  - umět vhodně využít přestávku,
  - umět požádat o pomoc,
  - umět si vyzvednout mzdu,
  - znát práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele, vědět, kde je možné se o nich informovat,
  - umět rozvázat pracovní vztah (znát možné důvody zaměstnance a zaměstnavatele k výpovědi, umět ukončit pracovně právní vztah),
  - umět se vhodně chovat ke spolupracovníkům
  - umět řešit náročné situace v zaměstnání (kritiky výkonu pracovníka, vyžadování práce nad rámec dohody a pracovní náplně),

- umět identifikovat situace, které by mohly zhoršit zdravotní stav, umět jim předejít a vhodně na ně reagovat.

Některé tyto dovednosti zvládají uživatelé PZ bez potíží, některé jsou schopni se naučit, některé jsou pro ně ale příliš složité a zvládnou je pouze za pomoci pracovního konzultanta, asistenta či jiné osoby. V průběhu procesu PZ se pomocí tréninku a učení jejich dovednosti mohou zlepšovat a proto je úkolem pracovního konzultanta rozvíjet ty dovednosti, které uživatel má, vytipovat ty, které jsou pro získání a udržení pracovního vztahu pro uživatele důležité a které je schopen alespoň částečně uplatnit a u těch zbývajících mu pomoci nalézt osoby a prostředky, které mu mohou umožnit zvládnout situace, se kterými si nebude vědět rady.

#### 8.2.5.2 Formy nácviku dovedností

Trénink dovedností probíhá ve dvou základních formách:

- práce ve skupině účastníků (tzv. Job klub), kde lze využít sociální prostředí jednak k výměně zkušeností, jednak uplatnění metody hraní rolí,
- individuální konzultace účastníka s pracovníkem PZ. Výcvik je intenzivnější a je zaměřený na konkrétní dovednost, kterou potřebuje uživatel nejvíce procvičit.

Individuální konzultace jsou základem celého procesu PZ. Probíhají formou schůzek uživatele a pracovního konzultanta, zpočátku každý týden, později, zpravidla, když uživatel má již stabilní pozici v zaměstnání, řidčeji.

Na začátku spolupráce probíhá nácvik dovedností převážně v prostorách kanceláře agentury PZ. Uživatel, aby mohl získat požadované pracovní místo si musí zpravidla nacvičit spoustu dovedností, např. sepsat životopis, orientovat se v inzerátech, umět vyhledat potřebné informace na internetu, naučit se pracovat s mailem, naučit se telefonovat zaměstnavateli, vyzkoušet si nanečisto pohovor u zaměstnavatele apod. V terénu je možné využít návštěv různých pracovišť, úřadu práce či nácviku cestování.

Když je uživatel přijat do pracovního poměru, probíhá spolupráce přímo na pracovišti, kde dochází k nácviku dovedností přímo či nepřímou souvislostí s prací<sup>139</sup>. V této fázi, mu již kromě pracovního konzultanta pomáhá i pracovní asistent<sup>140</sup>.

<sup>139</sup> Srov. Standardy PZ, kritérium 3.

<sup>140</sup> Více o pracovní asistenci a o nácviku dovedností na pracovišti v kapitole 7.4.1.



### 8.2.5.3 Job klub

Job kluby jsou, obecně, kurzy k přípravě zaměstnání určené lidem, kteří jsou z různých příčin znevýhodnění při hledání práce. Takové znevýhodnění může vyplývat například z dlouhodobé nezaměstnanosti, duševní, mentální nebo fyzické nemoci, naprosté nezkušenosti se zaměstnáním nebo z mnoha dalších důvodů. V praxi to pak znamená, že si člověk neví rady s tím, kde a jakým způsobem si má práci hledat<sup>141</sup>.

Po ukončení „Job klubu“ – kurzu přípravy na zaměstnání“ by měl být klient – absolvent kurzu vybaven vědomostmi a dovednostmi natolik, že si zaměstnání bude umět najít zcela sám, popř. za co nejnížší možné pomoci a podpory profesionálů<sup>142</sup>.

Při práci s lidmi s mentálním postižením je ale situace trochu odlišná. Job kluby, v rámci agentury PZ, se konají jednou za měsíc, v čase cca 1,5 hodin. Dále se stejná témata jako na Job klubech probírají i v rámci schůzek uživatele s pracovním konzultantem. V ideálním případě, by si uživatel, který projde celým procesem PZ a nějakou dobu pracuje po ztrátě tohoto zaměstnání měl umět najít další práci již sám. Praxe ale ukazuje, že tomu tak v mnoha případech není a tento člověk se opět obrací s pomocí na agenturu PZ. Hledání práce je věc natolik složitá a vyžaduje spoustu rozličných dovedností a schopností, které mnohdy nejsou v silách lidí s postižením, proto potřebují opakovanou pomoc PZ.

Přestože PZ je metoda postavená na individuálním přístupu k zájemcům, je v jejím rámci úspěšně uplatňována též skupinová práce prostřednictvím právě Job klubů<sup>143</sup>. Výhodou skupinové práce je možnost využití potenciálu skupiny v otázce technického zajištění tréninku dovedností – ve větší skupině lze hrát role, sledovat akci jako pozorovatel apod. Skupina také umožní účastníkům podělit se o své problémy a zkušenosti s ostatními, vzájemně se posílit<sup>144</sup>.

Prostřednictvím Job klubů mají účastníci možnost získat nebo upevnit si znalosti a dovednosti týkající se hledání práce, získat přehled o svých možnostech na trhu práce, získat základní znalosti v oblasti pracovně právní legislativy a upevnit své sociální dovednosti<sup>145</sup>.

Někdy se obsahově i časově kryje s INFOODPO pořádaným v rámci agentury PZ. Rozdíl je spíše formální. Job klub je určen pro uživatele PZ, kteří již jsou v procesu PZ a kteří práci hledají, kdežto INFOODPO jsou určeny pro čekatele, kteří čekají na zařazení do programu PZ<sup>146</sup>.

---

<sup>141</sup> Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, č. 41/2004, str. 44.

<sup>142</sup> Tamtéž.

<sup>143</sup> Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, č. 41/2004, str. 44.

<sup>144</sup> Tamtéž, str. 48.

<sup>145</sup> Tamtéž.

<sup>146</sup> Srov. výše str. 16.; ukázka zápisů a příklad jak uspořádat Job klub je součástí přílohy.

### 8.3 Zprostředkovávání vhodného místa

V této části procesu PZ je cílem získání požadovaného pracovního místa. Většina uživatelů služeb PZ k získání zaměstnání potřebuje kromě provázení přímou osobní pomoc pracovního konzultanta. To znamená, že některé činnosti vykonává pracovní konzultant místo uživatele, tedy za něho, v jeho zastoupení. Vždy je ale třeba zvážit, zda je takový postup nezbytný a zda neexistuje způsob jak podpořit uživatele, aby činnost vykonal samostatně či s přirozenější formou podpory.

V praxi se jedná zejména o skutečné nalezení pracovního místa, jednání s potenciálními zaměstnavateli<sup>147</sup>, kontrola podepsované smlouvy a zda je pracovní vztah sjednán podle příslušných právních norem. Může jít ale také jiné dovednosti, které uživatel z různých příčin nezvládá (např. z důvodu sluchového postižení nemůže využívat při kontaktu se zaměstnavateli telefonní kontakt, místo ale, aby za něj telefonáty vyřizoval pracovní konzultant, je lepší používat jiné druhy komunikace – emailový kontakt, osobní kontakt s tlumočníkem....)

Pracovníci agentury PZ vyhledávají vhodné pracovní příležitosti přímo pro jednotlivého uživatele různými způsoby:

- reagují na veřejné nabídky – databáze úřadu práce, inzertní nabídka volných pracovních míst v tisku, na internetových stránkách apod.
- přímo oslovují jednotlivé firmy nebo skupiny zaměstnavatelů s cílem získat vhodnou pracovní příležitost pro konkrétního uživatele
- oslovují potenciální zaměstnavatele nepřímou prostřednictvím vystupování na konferencích, seminářích, setkání firem, akcích organizovaných agenturou PZ, úřadem práce, orgánem státní správy a samosprávy apod. s nabídkou pomoci při výběru zaměstnanců se zdravotním postižením, informování o státních programech podpory apod.<sup>148</sup>.

Pracovní konzultant v PZ je specialistou na propojení potřeb a možností zaměstnavatele na jedné straně a potřeb a možností uživatele služeb PZ na straně druhé. Úlohou pracovního konzultanta je tedy nalézt cestu mezi zájemcem o práci a zaměstnavatelem<sup>149</sup>.

---

<sup>147</sup> I když je uživatel služeb PZ veden k maximální samostatnosti, vyhledávání vhodných pracovních míst a prvotní kontakt s potenciálními zaměstnavateli vykonává ve větší míře pracovní konzultant. Statisticky je také mnohem více pracovních míst, která zajistí pracovní konzultant, než sám uživatel; vnitřní zdroje o. s. Rytmus.

<sup>148</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 44.

<sup>149</sup> Tamtéž.

### 8.3.1 Podpora uživatele při osobním jednání se zaměstnavatelem

Při nalezení vhodného pracovního místa přichází na řadu první kontakt uživatele služeb s budoucím zaměstnavatelem. Kontakt probíhá formou osobní návštěvy pracoviště a jeho prohlídkou, nebo již osobním pohovorem na danou pracovní pozici.

Úkolem pracovního konzultanta je pomoci takové setkání zorganizovat a pomoci oběma stranám ke vzájemnému porozumění. Podporu potřebuje jak uživatel, tak často i zaměstnavatel. Dále je jeho povinností ověřit, zda má zaměstnavatel práci, kterou je třeba vykonávat a zda je ochoten uvažovat o zaměstnání člověka, který potřebuje intenzivnější podporu než ostatní zaměstnanci.

Je také potřeba seznámit zaměstnavatele s agenturou PZ, poskytnout informace o PZ, vysvětlit princip služby, je třeba zmínit, že agentura zprostředkovává naplnění potřeb obou stran, jak uživatele, tak zaměstnavatele, nejedná se o dobročinnost. Zaměstnavatele může seznámit s příklady dobré praxe a pomoci mu rozptýlit obavy týkající se zaměstnání člověka se zdravotním postižením. Dále by měl seznámit zaměstnance s možností asistence přímo na pracovišti a co tato služba v praxi obnáší<sup>150</sup>.

Asistence je pro zaměstnavatele bezplatná, někdy ale pro něj může představovat zátěž (např. z důvodu omezené kapacity pracoviště, asistent může působit jako rušivý element apod.) a může asistenci na pracovišti odmítnout.

Před osobním setkáním poskytuje pracovní konzultant podporu uživateli při přípravě na osobní jednání se zaměstnavatelem, např. mu pomáhá se sepsáním životopisu a jeho odesláním, výběrem vhodného oblečení, s přípravou otázek na které se zaměstnavatel může ptát, mohou se připravit i tak, že si schůzku dopředu nanečisto natrénují.

Při osobním setkání plní pracovní konzultant úlohu průvodce uživatele. Neměl by plnit funkci prostředníka, měl by v co nejvyšší možné míře podporovat uživatele v tom, aby si vše potřebné vyřídil sám. V případě nesnází pomáhá oběma stranám k snadnějšímu porozumění.

Komunikací s uživatelem může pracovní konzultant poskytnout vzorový model komunikace s člověkem s mentálním či duševním onemocněním. Také může podpořit zaměstnavatele při kladení nepříjemných otázek, které se například týkají omezení uživatelova pracovního výkonu z důvodu jeho zdravotního stavu. Dále doplňuje či upřesňuje informace týkající se zaměstnávání lidí se změněnou pracovní schopností<sup>151</sup>.

---

<sup>150</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 44.

<sup>151</sup> Tamtéž, str. 45.

### 8.3.2 Dojednávání pracovních podmínek

Služby PZ zaručují uživateli rovné pracovní podmínky jako mají jeho kolegové<sup>152</sup>. Uživatel je zaměstnán na základě obecně platných pracovněprávních předpisů, je tedy důležité, aby pracovní konzultant tyto právní předpisy znal a mohl tyto informace v případě potřeby poskytnout zaměstnavateli<sup>153</sup>.

Někdy bývá potřeba vytvořit uživateli individuální podmínky, aby mohl práci vykonávat, např. upravit prostředí, vytipovat vhodné činnosti, zajistit možnost používání pomůcek, vytvořit nestandardní pracovní náplň apod.<sup>154</sup>.

Úlohou pracovního konzultanta je zprostředkovat domluvení pracovních podmínek případně pomoc je vytvořit.

Cílem PZ je uzavření pracovně právního vztahu nejlépe na dobu neurčitou. V odůvodněných případech, lze ale akceptovat i práci bez pracovní smlouvy, tzv. „práci na zkoušku“, bez nároku na mzdu a to po dobu nezbytně nutnou pro seznámení s typem práce, pracovní náplní a s pracovním prostředím a pro zjištění požadavků zaměstnavatel a možností uživatele. Délka „práce na zkoušku“ je individuální, neměla by ale trvat déle než 4 týdny. Jedná se o jeden z možných prostředků na cestě k získání a udržení stabilního zaměstnání. Podobně je tomu i v případě dohody o provedení práce<sup>155</sup>.

### 8.3.3 Podpora uživatele při vyřizování náležitostí nástupu do práce

Před nástupem do zaměstnání musí každý nový zaměstnanec zařídit některé formality, které jsou pro vstup do zaměstnání nezbytné – podepsat pracovní smlouvu, absolvovat vstupní lékařské vyšetření, zřídit si bankovní účet, zařídit si výpis z rejstříku trestů apod. Většina těchto činností je pro uživatele služeb PZ nová a neumí si s nimi poradit, v této fázi potřebují velkou podporu svého pracovního konzultanta.

Úlohou pracovního konzultanta je také zabezpečit, aby pracovní smlouva splňovala veškeré náležitosti, plynoucí ze zákoníku práce. Také musí zajistit, aby byla pro uživatele v co největší míře srozumitelná. Může uživateli jednotlivé položky smlouvy vysvětlit, co znamenají a jaká práva a povinnosti z nich pro něj vyplývají. Nebo může zajistit převedení pracovní smlouvy do podoby, která bude pro uživatele srozumitelnější.

Důležité je zmínit, že pracovní smlouvu uzavírá zaměstnavatel vždy s uživatelem, případně, v omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům jeho opatrovník<sup>156</sup>.

---

<sup>152</sup> Srov. Standardy PZ, kritérium 13.

<sup>153</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 45.

<sup>154</sup> Tamtéž.

<sup>155</sup> Tamtéž, str. 46; srov. Standardy PZ, kritérium 11.

<sup>156</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 46.

Pracovní konzultant pomáhá také uživateli v záležitostech, které bezprostředně nastávají po uzavření pracovního stavu a které jsou nezbytné nejen k dobře odváděné práci na novém pracovišti, ale také ke zdárnému sociálnímu začleňování na pracovišti. Jedná se např. o to, jak se vhodně na práci obléci, kam si lze uložit osobní věci, v kolik hodin má být na pracovišti, kdo je jeho přímý nadřízený, kdy může využít pracovní přestávku, koho může požádat o radu a o pomoc apod.<sup>157</sup>.

Také je třeba se zaměstnavatelem domluvit konkrétní podobu spolupráce - jak bude probíhat asistence, kolik asistentů se může u klienta střídat, jak bude probíhat následná spolupráce mezi pracovním konzultantem a zaměstnavatelem apod. a informovat ho o maximální délce služeb PZ<sup>158</sup>.

#### **8.4 Podpora uživatele na pracovišti**

Podpora poskytovaná přímo na pracovišti se v terminologii PZ nazývá pracovní asistence. Ne vždy je asistence přímo na pracovišti možná, např. z kapacitních důvodů, nebo uživatel asistenci na pracovišti nepotřebuje, ale není zatím jisté, zda práci samostatně zvládne, nebo zaměstnavatel asistenta na pracovišti nechce<sup>159</sup>.

Uživatel přichází na pracoviště s plnou podporou pracovního konzultanta či asistenta, je třeba si ale uvědomit, že nelze ale ze zaměstnavatele sejmout odpovědnost, kterou má při přijímání nových zaměstnanců. Pracovní konzultant by měl zajistit aby zaměstnavatel nabídl alespoň srovnatelnou podporu a trénink, kterou nabízí všem ostatním novým zaměstnancům. Naruší-li se existující trénink a podpora, je bráněno cíli PZ – začlenit pracovníky s postižením<sup>160</sup>.

##### **8.4.1 Pracovní asistence**

Pracovní asistence je služba poskytovaná přímo na pracovišti. Podpora poskytovaná v této fázi je bezprostředně zaměřena na dosažení cíle udržet si získané pracovní místo. Tato část PZ končí shodou uživatele, zaměstnavatele a pracovního konzultanta, že si své pracovní místo uchová i bez další podpory agentury PZ<sup>161</sup>.

Pracovní asistence znamená přítomnost pracovního asistenta nebo konzultanta přímo na pracovišti s uživatelem po celou pracovní dobu nebo po její část a takové systematické působení

---

<sup>157</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 46.

<sup>158</sup> Tamtéž.

<sup>159</sup> Tamtéž, str. 48.

<sup>160</sup> GANDOLFO Cecilia a jiní (vyd.), Employment Training Specialist Manual, Boston: Institute for Community Inclusion (UAP), kap. 3., rok vydání neuveden, čísla stran neuvedena.

<sup>161</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 47 – 48.

na uživatele, které povede ke zvládnutí požadovaných úkolů, očekávaného chování a postupnému osamostatňování<sup>162</sup>.

V praxi to vypadá tak, že pracovní asistent chodí s uživatelem do práce, radí mu a pomáhá, pokud je třeba, aby zvládl práci i poměry na pracovišti. Někdy je třeba klientovi názorně ukázat, jak má určitou činnost dělat, popřípadě mu ukázat lepší postup. Přímo na pracovišti tudíž dochází k nácviku dovedností potřebných k zvládnutí dané činnosti i dovedností, které mu mohou pomoci zařadit se do pracovního kolektivu a úspěšně zvládnout pobyt na pracovišti.

Úkolem asistenta je podporovat uživatele v nalezení optimálního postupu práce, který bude efektivní a bude uživateli vyhovovat. Je dobré mluvit o tom, proč si asistent myslí, že je jeho návrh lepší, nemůže ale klienta k ničemu nutit. Je na klientovi, jaký postup si zvolí. Každý člověk má právo se sám rozhodovat, tedy uživatelé PZ a pracovní asistent by neměl uživateli vnucovat svoje názory, i když jsou v dané chvíli možná vhodnější. Spíše by se měl uživateli snažit vysvětlit, proč jsou vhodnější, případně vyjmenovat možné důsledky, které nastanou když uživatel udělá nějakou práci špatně. Konečné rozhodnutí je ale na uživateli.

Asistent nepomáhá jenom se zvládnutím pracovních a sociálních dovedností, jako je komunikace se zaměstnavatelem a spolupracovníky, ale také s dovednostmi, které přímo nebo v některých případech i nepřímo, souvisejí s prací. Bývá to např. dochvilnost, cestování městskou hromadnou dopravou, orientace na nástěnce, hygiena, kdy začíná přestávka apod.

Pokud ale uživatel potřebuje větší míru podpory ve zvládnutí nepracovních dovedností nepřímo souvisejících s prací (cestování, hygiena, asistence pro člověka na vozíčku apod.), je dobré spíše využít služeb jiných organizací zabývajících se osobní asistencí.

#### **8.4.1.1 Přirozená podpora**

Přirozená podpora je pomoc v podobě osobní asistence, zpětné vazby, kontaktu nebo doprovázení, kterou poskytují neprofesionálové lidem s těžkým postižením s cílem umožnit jim zcela nebo alespoň částečně nezávisle pracovat v běžném pracovním prostředí nebo se účastnit jiných aktivit ve společnosti<sup>163</sup>.

Na pracovišti je přirozená podpora ta, kterou poskytují uživateli PZ jeho spolupracovníci, nadřízení apod. Pomáhají uživatelům zvládnout pracovní úkoly a další

---

<sup>162</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 47 – 48.

<sup>163</sup> CERTO N. J a kol, Facilitating Natural Supports: Assisting Lisa to Connect with Her Dreams, Developmental Disabilities Bulletin, Volume 25.1 (1997), <http://www.ualberta.ca/~jpdasddc/bulletin/articles/certo1997.html>, staženo: 2.4. 2008.

související činnosti bez podpory externího nebo za tím účelem zvlášť vyčleněného pracovníka<sup>164</sup>.

Je to každá pomoc, vztah nebo interakce, která jedinci umožňuje zajistit si nebo udržet práci v běžném pracovním postupům a sociálním interakcím ostatních zaměstnanců<sup>165</sup>.

Úkolem pracovního asistenta nebo pracovního konzultanta je vytipovat na pracovišti člověka, který bude poskytovat přirozenou podporu uživateli po ukončení pracovní asistence.

Je potřeba již od začátku asistence na pracovišti snažit se podporovat komunikaci mezi uživatelem a spolupracovníky, aby se přirozená podpora mohla rozvíjet. Tzn. asistent by měl podporovat v tom, aby uživatel v co nejvyšší míře komunikoval se svými spolupracovníky, se svými nadřízenými. V žádném případě by neměl plnit funkci prostředníka, což se v praxi často stává, že se někteří nadřízení s instrukcemi obrací místo na uživatele služby PZ na jeho asistenta. Úkolem asistenta je odkázat pracovníka přímo na uživatele a podpořit ho v tom, že může svoje požadavky adresovat přímo jemu. V případě potřeby mu může pomoci, aby uživatel instrukci porozuměl.

Pokud je ze strany pracovního asistenta podpora uživateli příliš velká, může vzniknout ze strany zaměstnavatele závislost na profesionální podpoře znevýhodněného pracovníka, adaptace uživatele na pracovišti je pomalejší a může být i problematictější snižování podpory<sup>166</sup>.

#### **8.4.1.2 Postupné snižování podpory uživatele na pracovišti**

Podpora poskytovaná uživateli služeb PZ není po celou dobu procesu stejně intenzivní, s postupujícím časem a narůstajícími dovednostmi uživatele se snižuje. Kdyby tomu tak nebylo, nemohl by uživatel rozvíjet své dovednosti a nemohl se osamostatnit. Snahou pracovníků agentury PZ je aby uživatel na konci služby svoji práci zvládal sám, bez jejich pomoci. Tím je naplněn i cíl služeb PZ.

Snižování podpory je u každého uživatele individuální. Na snížení asistence by se měly shodnout všechny tři strany: uživatel, zaměstnavatel, pracovní konzultant. Snižování asistence ve většině případů se děje pozvolna, zpočátku je u uživatele přítomen asistent po celou dobu pracovní doby, intenzivněji mu pomáhá, po čase je na pracovišti sice přítomen, ale plní spíše funkci pozorovatele a psychické opory uživatele a zasahuje, jen když je to nutné, nebo se objeví nějaká nečekaná situace, s níž si uživatel neví rady. V další fázi dochází asistent na pracoviště třeba jen na polovinu pracovní doby, později na hodinku, apod., až je uživatel na pracovišti

---

<sup>164</sup> JOHNOVÁ Milena (vyd.) Standardy podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2004, kritérium 7.

<sup>165</sup> ROGAN P., WAGNER D., MURPHY S., National Supports: Reconceptualizing job caches roles. The Journal of the Association of Persons with Severe Handicaps, 1993.

<sup>166</sup> KORÍNKOVÁ Daniela (vyd.), První dodatek k souhrnné metodice podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2006, str. 121.

zcela sám. Podpora pak probíhá mimo pracoviště formou individuálních konzultací mimo pracoviště.

Z kvantitativního hlediska snižování souvisí s jeho dobou strávenou na pracovišti, z kvalitativního mírou aktivity a pasivity asistenta.

#### **Pro ilustraci uvádím příklad postupu při snižování asistence:**

- Asistent ukáže a vysvětlí Leošovi, jak utírat stůl, tak aby otřel celou plochu.
- Asistent řekne: „Teď otřete stůl, Leoši, jestli chcete, já vám s tím pomůžu.“ A vede Leošovi ruku tak, aby otřel celou plochu.
- Když Leoš pracuje samostatně a objeví se nedostatky, asistent na neotřená místa upozorní.
- Asistent se zeptá, jestli je stůl čistý, a je na Leošovi, aby sám otřel neutřená místa.
- Asistent stojí opodál a zasáhne pouze, když vidí nedostatek.
- Asistent je v době práce jinde, na konci kvalitu vykonané práce zkontroluje.
- Asistent je na známém místě, zasahuje pouze v případě, je-li Leošem požádán<sup>167</sup>.

Také je třeba ze strany pracovního konzultanta a asistenta dbát na to, aby uživatel dostával podporu v právě takové míře, kterou potřebuje a která povede k jeho maximální možné samostatnosti (tzv. minimální efektní podpora).

Je-li podpora příliš velká, brzdí klienta v rozvoji a činí ho na podpoře závislým.

Je-li podpora příliš malá, frustruje klienta neúspěchy, nenaučí se potřebné věci, bude v práci dělat chyby a pravděpodobně si práci neudrží<sup>168</sup>.

#### **8.4.1.3 Přirozenost podpory**

Pracovní asistent by také měl dbát na to, aby poskytování podpory na pracovišti klienta nestigmatizovalo. Aby se neupozorňovalo na jeho odlišnost a neoznačovalo jej nálepkou „jiný člověk“. Při poskytování podpory a při výběru způsobů jak ji poskytovat je třeba volit takové metody a prostředky, které vyplývají z prostředí pracoviště a z místních zvyklostí<sup>169</sup>.

---

<sup>167</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 51.

<sup>168</sup> Tamtéž, str. 52.

<sup>169</sup> Tamtéž; srov. kritérium 6.



#### **8.4.1.4 Tým agentury pro podporované zaměstnávání při poskytování asistence**

Pracovníci agentury PZ pracují jako tým, proto je samozřejmá spolupráce asistenta s konzultantem. Z každé asistence se dělají zápisy, aby konzultant měl představu, co se na pracovišti děje a probíhají také schůzky konzultanta s asistentem, případně klientem, aby se domluvili na společném postupu práce. U jednoho klienta se často střídá více asistentů, každý má jiný přístup a styl práce. Někdy to není na škodu, někdy bývá ale nutné domluvit se na jednotném postupu a zadávání stejných instrukcí.

#### **8.5 Ukončení poskytování služeb podporovaného zaměstnávání**

K ukončení služby PZ dochází v optimálním případě tehdy, nepotřebují-li nadále uživatel ani zaměstnavatel pravidelnou podporu agentury PZ. Neznačená to ale, že uživateli či zaměstnavateli neměla být v případě potřeby poskytnuta jednorázová či opakovaná konzultace, informace, rada či intervence i po ukončení poskytování služeb PZ<sup>170</sup>.

Dohoda o ukončení služeb je stejně jako dohoda o poskytování služeb písemná<sup>171</sup>.

Součástí dohody o ukončení služby může být závěrečný plán, který obsahuje popis situace, jméno klíčového pracovníka, případy, kdy se může uživatel, či zaměstnavatel na agenturu znovu obrátit a jaký bude další postup při řešení očekávané situace (např. prodloužení smlouvy je-li na dobu určitou), kontakty na zúčastněné strany apod.<sup>172</sup>.

---

<sup>170</sup> VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Rytmus, Praha 2005, str. 51.

<sup>171</sup> Tamtéž.

<sup>172</sup> Tamtéž, str.52.

## **Závěr**

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tématem PZ pro lidi s mentálním postižením. Po úvodním zhodnocení významu práce pro člověka jsem nabídla definici PZ, přehled jeho principů a znaků, filosofii, stručnou historii a právní hlediska této služby, jak se odrážejí v současné české legislativě. Historické pasáže obsahují rovněž přehled některých projektů PZ a agentur působících v jednotlivých krajích ČR, popis činnosti České unie pro podporované zaměstnávání, zastřešujícího orgánu agentur PZ od roku 2000, a způsobů financování služeb PZ.

Vzhledem ke specifickému zaměření své práce na PZ pro lidi s mentálním postižením jsem se v dalším zabývala vymezením cílových skupin PZ obecně a skupiny osob s mentálním postižením zvláště, zvláštnostmi a zásadami komunikace s nimi a možnostmi jejich uplatnění.

Následuje nástin modelové podoby pracovního týmu agentury PZ a podrobný popis fází procesu PZ od dojednávání spolupráce, přes plánování kariéry uživatele, zprostředkování vhodného pracovního místa, až k jednotlivým formám podpory uživatele na pracovišti, čímž se uzavírá teoretická část práce.

Bakalářskou práci uzavírá praktická část, sestávající z příloh, které přinášejí konkrétní příklady několika Individuálních plánů, díky nimž si čtenář lépe představí plánování v procesu PZ. Kromě Individuálních plánů jsou mezi přílohami i zápis z konkrétního Job klubu, zachycující jeho průběh a závěry, a konkrétní příklad jak postupovat při organizaci Job klubu. Poslední přílohu tvoří kazuistiky, založené na mých osobních zkušenostech s uživateli služeb PZ v agentuře Rytmus, které rozšiřují některé kapitoly teoretické části o nezbytné praktické hledisko.

Doufám, že má práce přispěje ke zvýšení informovanosti o problematice PZ a bude prospěšná všem zájemcům o ně.

## **Seznam příloh:**

**Příloha č. 1** - Můj Individuální plán - obrázkový individuální plán, který dokládá jak může vypadat Individuální plán pro člověka se středním nebo těžším mentální postižením.

**Příloha č. 2** - 2. Individuální plán - představuje plán z počátku spolupráce, před nalezením práce.

**Příloha č. 3** - Individuální plán - příklad Individuálního plánu uživatele po nalezení práce, v plánu jsou obsaženy body, na kterých se dohodl uživatel se svým pracovním konzultantem, důležité pro udržení práce.

**Příloha č. 4** - JOB klub 25.4. 2006- ukázka zápisu z Job klubu, téma Inzeráty.

**Příloha č. 5** - Příklad jak uspořádat Job klub, téma estetika a hygiena

**Příloha č. 6** - Kazuistiky - V kazuistikách jsou příklady mé práce s uživateli v agentuře PZ o.s. Rytmus, které doplňují některé kapitoly v teoretické části.

## Můj individuální plán<sup>173</sup>

Jméno: **ANNA**

Můj pracovní konzultant: **KLÁRA**

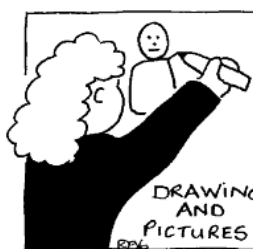
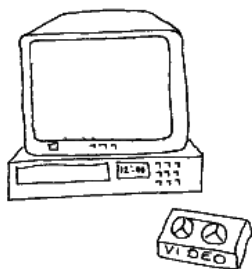
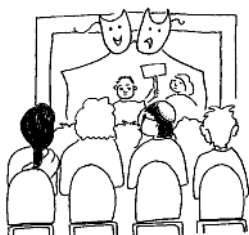
**Současná situace:**

**Bydlím s rodiči v Praze na Proseku.**



**Mám spoustu zájmů. Ráda chodím do divadla, dívám se na televizi, kreslím a chodím se psem na procházku.**

**Doma pomáhám s úklidem. Baví mě vysávat.**



<sup>173</sup> Vnitřní materiály o.s. Rytmus, obrázky použity z Change Picture Bank.



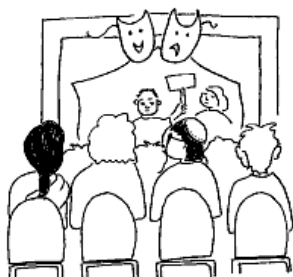
**Co umím: Umím samostatně cestovat do agentury. Vím kde mám v metru přestoupit. Pamatuji si cestu do agentury.**

**Když se ztratím, nebo bude výluka, zavolám Kláře, nebo mámě.**



**Můj Cíl – co bych chtěla:**

**Chci si najít práci. Chtěla bych pracovat v divadle, líbilo by se mi trhat lístky nebo pracovat v šatně.**



**Také by mě bavilo uklízení.**

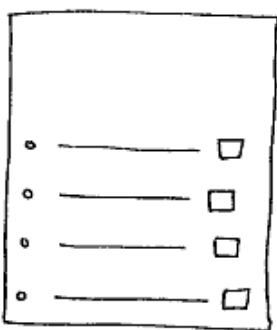
**Co už jsem pro to udělala:**

**S Klárou jsem se učila jak se hledá práce. Hrála jsem hru na počítači o tom jak se hledá práce.**

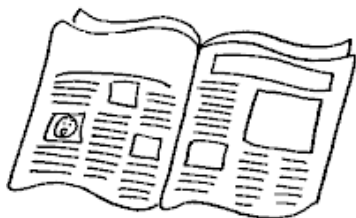


**Co ještě potřebuji udělat. Kdo mi bude pomáhat. Kdy to budu plnit.**

**Napíšu svůj životopis. (Klára - březen)**



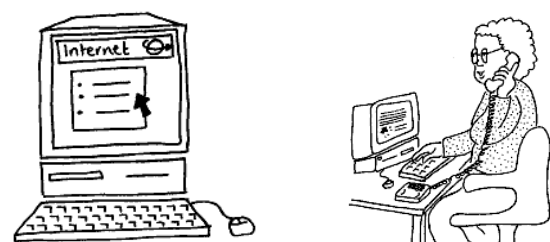
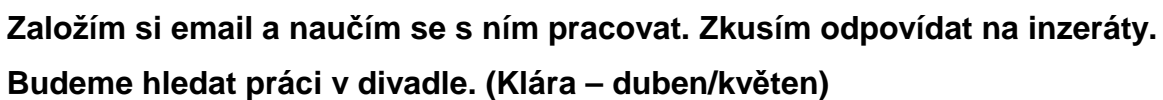
**Naučím se hledat práci v novinách a na internetu. (Klára - březen)**



**Budu se učit cestovat po Praze. (OSA - březen, duben, květen)**



**Budu trénovat telefonování (Klára - duben)**



**Kdy plán zhodnotíme: v květnu**

48

## Příloha č. 2.

### 2. Individuální plán<sup>174</sup>

**Uživatel:** Jana

**Pracovní konzultant:** Eva

**Datum:** srpen 2005

**Nový individuální plán budeme vytvářet v listopadu 2005**

**Zúčastněné osoby:** Eliška, Jana

**Současná situace:** Slečna Jana dochází každý všední den do Diakonie do keramické dílny. Pravidelně navštěvuje Úřad práce a pobírá podporu v nezaměstnanosti. Má plný individuální důchod typu b). Vyřídili jsme zaslání rozhodnutí o důchodu a pracovní rekomandace. Slečna Jana už cestuje do Rytmusu samostatně. Vytváříme životopis, učí se pracovat s internetem a telefonovat. Slečna Jana vyhledává raději inzeráty a kontakty na internetu než v novinách a telefonním seznamu, protože lépe je vidí.

#### **Cíle a úkoly:**

**Cíl:** Najít vhodnou práci na 4 hodiny denně.

#### Práce:

- Vytvořit popis a představu vhodného pracovního místa:  
Nalézt zaměstnání v oblasti:
  - keramika
  - malování
  - výtvarné práce

**Nemůže vykonávat práci namáhavou na oči, nosit těžké věci a pracovat v hluku.**

Začátek práce 8-9 hodin ráno. Práce na 4 hodiny denně s přestávkou.

#### Dovednosti pro vyhledávání práce:

- Naučit se hledat pracovní inzeráty a kontakty na internetu. *(Eva, Jana)*
- Nacvičit si telefonování zaměstnavateli. *(Eva, Jana)*
- Vytvořit si životopis. *(Eva, Jana)*
- Naučit se a nacvičit si, jak mluvit se zaměstnavatelem. *((Eva, Jana)*

#### Spolupráce s rodinou:

- Pravidelně informovat matku o tom, co v Rytmusu děláme. *(Eva, Jana)*

#### Spolupráce s jinými organizacemi:

- Návštěvy na ÚP. *(Eva, Jana)*

#### Další:

Pokud nebude moci Jana dorazit na schůzku nebo na Job Klub, zavolá do Rytmusu a omluví se.  
Telefon do o.s. Rytmus: .....

Podpisy: ..... ..

Datum: .....

---

<sup>174</sup> Vnitřní materiály o.s. Rytmus.



**Individuální plán<sup>175</sup>**

**Uživatel:** Petr

**Pracovní konzultant:** Alice

**Datum sestavení plánu:** 23. 1. 2007

**Datum hodnocení plánu:** 23. 4. 2007

**Současná situace:** Petr rozdává deník M. Je to jeho zaměstnání. Má smlouvu na dobu určitou s dodatkem, smlouva platí do 28. 5. 2007. Asistentky pomáhají Petrovi na začátku práce od 6.45 do 7.30 a od 8.50 do 9.00.

**Cíl: Udržet si práci promotéra tisku**

**Úkoly:**

- Petr poprosí distributora novin, jestli by mu balíky dovezl ke stojanům, pak spočítá balíky.
  - Když balíky nepřivezou ke stojanům, ale do chodby, nanosí je Petr ke stojanům sám, jak to dělal obvykle v poslední době.
- Petr dá do krajního stojanu hromádku novin, lidé si je mohou brát sami, než se obleče a začne rozdávat, zabrání tím rozčilování a zlobení lidí
- Petr dá dvojce noviny do vesty, jedny zezadu, jedny zepředu, obleče se a začne rozdávat
- Petr bude zatěžovat rozdělaný balík – když je vítr, může noviny odfouknout
- Petr bude uklízet pásky a papíry od novin hned do tašky
- Petr bude zdravít zájemce o noviny a říkat „prosím“ každému, o mu za noviny poděkuje
- Petr bude rozdávat noviny až do konce pracovní doby, pak uklidí odpadky, převleče se, označí si lístek a může odejít.

**Bude plnit:** *Petr*      **Pomáhat mu bude:** *asistent, Alice*

**Spolupráce s rodinou a se zaměstnavatelem:**

Supervizorka paní M. může zavolat dědečkovi Petra panu H., když bude potřebovat, aby pomohl Petrovi něco vysvětlit.

Dědeček zavolá paní M., aby se dozvěděl, co je nového a jak jde Petrovi práce.

Alice bude v kontaktu s dědečkem a supervizorkou paní M.

**Podpisy:** .....

.....

<sup>175</sup> Vnitřní materiály o. s. Rytmus.

**Vedla:** Eva

**Přítomni:** Martin, Jana, Ondřej, Václav, Lucie, Sylvie

**Téma: Inzeráty**

1. O čem si budeme povídat
2. Představení se, kdo je jeho pracovní konzultant, jakou práci hledá nebo našel. jak tuto práci našel, když už jí má.
3. Způsoby vyhledávání práce (známí, rodina, přátelé, ÚP, infobox, inzeráty v novinách, kontakty ze seznamu, v terénu, zadat si svůj vlastní inzerát)
4. Inzeráty:
  - Víte co je to inzerát?
  - Kde se dají najít?
5. Co má obsahovat dobrý inzerát – účastníci vymýšlí a píší na tabuli
  - Druh práce
  - Adresa a kontakty
  - Podmínky práce
  - Kolik hodin denně
  - Plat
6. Špatný inzerát – účastníci vymýšlí a píšou na tabuli
  - práce v zahraničí
  - Příliš vysoký plat za málo práce
  - Chtějí po vás peníze
  - Podezřelé profese – tanečnice, společnosti
7. Každý dostane ústřížek inzerátu z novin – přečte ho, ostatní říkají, zda je dobrý či špatný – píše u každého boty, nejvíc získal Martin a Sylvie – dostali odměnu – Rytmus pravítko
8. Poděkování za účast, jak se jim Job klub líbil

**Téma na příště:** Ještě probrat inzeráty.

---

<sup>176</sup> Vnitřní materiály o.s. Rytmus.

## Příloha č. 5.

### Příklad jak uspořádat Job klub<sup>177</sup>

#### Téma: Estetika a hygiena

1. Vzájemné představení účastníků a seznámení s tím, co kdo hledá za práci, co už zkusil atd.
2. Vysvětlení tématu – na zaměstnavatele působíme při schůzce už tím, jak vypadáme – je důležité o sebe dbát a přijít vhodně upraven a oděn. V některých zaměstnáních pak vyžadují speciální věci, kterým se musí zaměstnanec podřídít (sepnuté vlasy, košile s kravatou apod.)
3. Oblečení, obuv – na židlích je kupa oblečení. Jednotlivec vždy vezme jeden kus, prohlédne si ho, ukáže ostatním a vysvětlí, jestli a proč je to vhodné oblečení na schůzku se zaměstnavatelem, případně s jakým. ostatní diskutují, mají-li jiný názor.
4. Na tabuli se pak napíše, proč je daný kus oblečení nevhodný (starý, roztrhaný, špinavý, zmačkaný, nevhodný do počasí – moc zimní, moc slavnostní, sportovní, pracovní, nevhodný pro mě – malý, moc dětský apod. bavíme se o tom, zda by to šlo napravit (např. vyžehlit, vyprat). Kdo sám pere a žehlí jak to dělají ostatní.
5. Dál se mluví o tom, že jednotlivé kusy oblečení k sobě musí ladit. Někdy se člověk musí učit, co je vhodné a co ne – pozorovat lidi okolo sebe, v časopisech, najít si poradce (např. rodiče kamarádka)
6. Hygiena – na stole leží důležité pomůcky. každý si bere jednu a říká co se s tím dělá. debatujeme, proč je důležité je použít před schůzkou se zaměstnavatelem
7. Dotazy a připomínky

---

<sup>177</sup> Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, č. 41/2004, str. 49 – 50.

## **Příloha č. 6.**

### **Kazuistiky**

#### **Lucie**

Příklad Lucie je ilustrací ke kapitole 8.2.4 Vytváření představy vhodného pracovního místa.

Slečna Lucie má lehčí mentální postižení, do agentury PZ přišla z pracovního tréninkového programu, kde měla možnost si vyzkoušet práci v kavárně. Předtím navštěvovala odbornou školu, kde se učila pečovatelkou.

V rámci své činnosti v o.s. Rytmus jsem měla možnost pracovat s ní i v počáteční fázi PZ (jednalo se personální výpomoc pro organizaci, kde Lucie absolvovala tréninkový program a po třech měsících ji měla mít na starosti opět pracovnice téže organizace).

Nejprve jsme spolu vyplnili Osobní profil, do nějž uvedla, že by se chtěla starat o děti v nemocnici, měla konkrétní představu – chtěla je doprovázet na různá vyšetření, hrát si s nimi, krmit je, nebo o zvířata v útulku.

V kavárně získala praxi s obsluhováním zákazníků a úklidem. Nic takového ale již do budoucna dělat nechtěla.

Nejprve jsme spolu hráli hru Stepping Stones, která pomáhá uživatelům ujasnit si jakou práci by chtěli dělat, jaké mají s prací zkušenosti, jaké jsou jejich dovednosti apod. Také jsme s Lucií prohlížely obrázky uživatelů, kteří již pracují. Žádná jiná práce se ale Lucií nelíbila.

Po několika schůzkách jsme také prohlížely inzeráty a možnosti této práce na internetu. Ukázalo se, že nabídek s takovouto prací je velmi málo, když už jsme našli nějakou podobnou práci v nemocnici – např. sanitáře, chyběl Lucií sanitářský kurz. Někakou práci ve školce jsme také našly, ale ukázalo se, že je spojená i s úklidem, což Lucie dělat nechtěla.

Po čase Lucie rezignovaně podotkla, že takovou práci nesežene a chtěla hledání vzdát. V této fázi jsem jí ale podpořila v tom, že pokud je to opravdu její velké přání, bylo by dobré se ještě nevzdávat – protože hledat jsme ještě nezačaly a jsme teprve na začátku procesu PZ, případně hledat kompromisní řešení – např. úklid v nemocnici, ve školce. Také jsem ji informovala o možnosti iniciovat vytvoření pracovního místa v nějaké nemocnici přímo pro ní.

Zkusili jsme si ještě jednou probrat různé druhy práce včetně detailního popisu postupu práce - využila jsem své zkušenosti z asistencí a detailně Lucií popisovala, jak jednotlivé práce probíhají (v tuto chvíli by bylo také vhodné využít návštěvy různých pracovišť, či práce na zkoušku, což bohužel z časových důvodů nešlo). Snažila jsem se najít něco, co by Lucií trochu

zaujalo a tato práce by mohla sloužit jako pojistka v případě, kdybychom její vysněnou práci nenašly.

Lucii se nakonec líbila práce promotéra novin, takže jsme se dohodly, že se zaměříme i na tuto práci. Na další schůzku přišla ještě s tím, že pokud by do léta práci nenašla, zkusila by se vrátit opět do školy. (O škole pravděpodobně mluvily doma s maminkou).

V této době, už ale naše spolupráce skončila. Zorganizovaly jsme schůzku s její novou pracovní konzultantkou. Na schůzce se už oni dvě dohodly, že pokud se práce u dětí do půl roku nenajde – s využitím všech možností, budou hledat něco jiného, např. rozdávání novin. Lucie se také rozhodne, zda bude chtít nastoupit do školy.

## Jan

Janův příklad slouží jako ilustrace ke kapitole 8.4.1, asistence na pracovišti. Asistent pomáhá uživateli na pracovišti, aby svoji práci dobře zvládl a aby s ním byl pracovník spokojen, někdy tak činí pomocí různých poznámek, připomínek a otázek. Měl by ale vždy klientovi zdůvodnit, proč si myslí, že něco dělá špatně a proč je jeho navrhovaný postup lepší.

Také dokládá to, že konečné rozhodnutí je na uživateli, i když není úplně správné.

Pan Jan je uživatelem PZ se schizofrenií. Špatně se orientuje v realitě, na moje připomínky odpovídal velice nelogicky, mimo kontext, někdy byl slovně agresivní. Jan pracuje v kanceláři jedné firmy, kde uklízí. Jeho úkolem mimo jiné je, že myje záchody (celkem tři) a umyvadla.

Dnes už je na pracovišti bez asistence, ale v době, kdy jsem mu asistovala, jsme řešili několik problémů, zde je část z nich:

Na mytí umyvadel používal čisticí prostředek, ale záchody (mísu i prkýnka) myl pouze čistou vodou, i když měl k dispozici speciální čisticí prostředek. Zeptala jsem se ho, proč ten prostředek nepoužívá. Jan ale reagoval tak, že to takto dělá vždycky. Nejdřív jsem se mu snažila vysvětlit, proč se mi tento postup nezdá správný a poukázala jsem na to, že umyvadla také myje s pomocí čisticího prostředku. Jan odpověděl, že záchodová mísa je čistá, že ji stačí omýt vodou. Argumentovala jsem tím, že se záchod používá, že je na něm spousta bacilů apod. Zbytečně. Na jakýkoliv logický argument Jan nerefletoval. Nakonec jsem mu poradila, aby se zašel zeptat paní J., která ho měla na starosti, jestli stačí mýt záchody pouze vodou. Ta mu samozřejmě odpověděla, že ne, a argumentovala stejně jako já. Jenže pro Jana fungovala jako větší autorita, tak nakonec Jan začal používat na záchod savo, které měl k tomuto účelu k dispozici.

Podobný problém byl s tříděním odpadů. Janovi se třídit moc nechtělo, musel tříděný odpad odnášet do kontejnerů, které byly v jiné ulici, zatímco popelnice byl ve dvoře, ale měl to po cestě, když odcházel. Často ho smíchal dohromady, někdy odnesl nelogicky část tříděného odpadu – papír do popelnice na směsný odpad s vysvětlením, že je poloprázdná, ale větší pytel s plastem tam nechal. Několikrát jsem ho upozorňovala nejenom na to proč je dobré třídit odpad (to bylo celkem zbytečné), ale hlavně, že si to tak přeje jeho zaměstnavatel a má to v popisu práce. Pokud to nebude dělat, nebude s ním zaměstnavatel spokojen. Následně mu to vysvětlila i paní J. V tomto případě to zabralo jen částečně, stále bylo třeba na třídění odpadu dohlížet a znovu poukazovat na to, že se jedná o pokyn zaměstnavatele a ne můj.

## **Karel**

Karlův příklad doplňuje kapitola 8.5 o ukončení služeb PZ, kdy je možné se i po ukončení služeb obrátit na agenturu PZ.

Pan Karel před dvěma lety ukončil službu PZ. S pomocí svého pracovního konzultanta si našel práci v MC Donald's. Pracoval na lobby – uklízel tácy, utíral stoly, podlahu, kontroloval čistotu záchodů. Dále měl na starosti likvidaci a třídění odpadu z tácu.

Na agenturu se obrátil o pomoc s tím, že se změnil vedoucí a chystá se pana Karla vyhodit. Pracovní konzultantka se obrátila na vedoucího provozovny MC Donald's pana F., kde Karel pracuje a domluvila s ním schůzku. Pan F. při schůzce Karlovi řekl, že nepracuje dost dobře na to, aby si ho mohl na prodejně dlouhodobě nechat. Pracovní konzultantka se snažila zjistit, v čem je konkrétně problém. Pan F. mluvil dost obecně. Požádala ho tedy, zda by mohl říct, v čem by se Karel musel zlepšit, aby si ho nechal. Pan F. nakonec řekl, že by to tedy ještě zkusil, pokud by se Ivan trochu zrychlil a pokud vylepší „mopování“, kdy často obtěžuje zákazníky. Pracovní konzultant a pan F. se dohodli na jednorázové intervenci, kdy opět zajistí Karlovi asistenty, kteří mu pomohou se v práci zlepšit. Pan F. bude sledovat pokrok a každý týden dá zpětnou vazbu. Za dva měsíce se rozhodne.

Pracovní konzultantka se zeptala Karla, zda by případně chtěl změnit provozovnu, Pan Karel řekl, že na jinou provozovnu nechce, protože tady už to zná, má známé mezi spolupracovníky a chodí s nimi na firemní akce (např. teď se chystá vánoční akce).

Pracovní konzultantka a pan Karel spolu sepsali krátkodobou dohodu o službě a sepsali Individuální plán.

Pracovní konzultantka se také od Karlových kolegů dozvěděla, že problém bude spíše v panu vedoucím, který Karla na pracovišti nechce, než v Ivanovi, který podle nich pracuje velmi dobře.

Já, jakožto pracovní asistent, jsem docházela na pracoviště zpočátku na celou pracovní dobu a pozorovala pana Karla při práci. Nenašla jsem žádné vážné nedostatky v jeho práci. Jediné co se mu dalo vytknout bylo, že při „mopování“ by měl dávat větší pozor na zákazníky a případně se omluvit. Při asistenci jsem se zaměřila na tuto činnost. Pan Karel „mopoval“ většinou s kolegou, kdy on utíral podlahu mokrým mopem a Karel to suchým utíral. Poradila jsem mu, aby v „mopování“ pracoval trošku pomaleji a dělal menší pohyby, a tím se zamezilo, že někomu otře nohy. Po čase nebylo ani u této činnosti potřeba mojí asistence.

Reflektovaly jsme i naše výsledky pozorování Karla panu vedoucímu, zpočátku jsme byly na pracovišti s Karlem po celou pracovní dobu a sledovaly ho při práci. Což pan vedoucí dělat nemohl, a neviděl, že po většinu doby pracuje velmi dobře.

Po měsíci se asistence snížila na polovinu doby.

Pan F. nakonec uznal, že se pan Karel snaží, že se zlepšil. Také řekl, že s ním promluvil pozitivně a Karel má od té doby výbornou náladu a šíří jí mezi ostatní kolegy.

Pracovní konzultantka se s panem Karlem domluvila, že službu ukončí a že v případě potřeby se bude moci na Rytmus znovu obrátit.

## **Klára**

Klářin případ slouží jako ilustrace přirozené podpory, kapitola 8.4.1.1. Zde nepopisuji asistenci jako takovou, v Klářině případě nebyla příliš intenzivní. Důležitá je přítomnost přirozené podpory již od začátku Klářina vstupu na pracoviště a to bez jakékoliv intervence ze strany asistenta.

Klára je mladá žena s lehčím mentálním postižením, s pomocí agentury PZ si našla práci jako uklízečka na zkrácený úvazek 15 hodin týdně v mateřské školce. Součástí její práce je i příležitostná výpomoc s oblékáním dětí apod.

Klára byla na pracovišti velmi vřele přijata, jak paní ředitelkou, tak ostatními učitelkami. Paní ředitelka s Klárou jednala velmi pozitivně, přímo, neobracela se při jednání na pracovní konzultantku či na mne. Klára dokonce chodila s paní ředitelkou o přestávce na „cigárko“ či na „kávičku“. Při té příležitosti spolu řešili i některé otázky týkající se práce.

Její přímou nadřízenou byla školnice Petra, která s ní projednávala technické záležitosti, předávala Kláře instrukce jasným a srozumitelným způsobem. Byla k ní velmi vstřícná, přesto

ale trvala na důsledném plnění úkolů. Ke komunikaci zvolily malý notýsek – sešit vzkazů a připomínek, který měla Klára v technické místnosti. Psala do něj např., jaké úklidové prostředky chybí, co je potřeba opravit.

Na pracovišti vládla velmi přátelská atmosféra, Klára si s většinou zaměstnanců tykala. jedna učitelka dokonce zavítala ke Kláře na neformální návštěvu.

Z vlastní iniciativy začala Klára ve svém vlastním volnu pomáhat v kuchyni s přípravou svačín a obědů.

Klára se také účastnila společenských akcí, pořádaných školkou mimo pracovní dobu, s jednou akcí, nad rámec svých povinností pomáhala<sup>178</sup>.

---

<sup>178</sup> Viz též KORÍNKOVÁ Daniela (vyd.), První dodatek k souhrnné metodice podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2006, str. 62.



## Seznam použité literatury

### a. Knihy

- ARNOLDOVÁ A., Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení: 1. část, Praha: Karolinum, 2007.
- DOOSE Stefan, Unterstützte Beschäftigung: Berufliche Integration auf lange Sicht. Theorie, Methodik und Nachhaltigkeit der Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Integrationsfachdienste und Werkstätten für behinderte Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, Marburg: Lebenshilfe-Verlag, 2007.
- GANDOLFO Cecilia a jiní (vyd.), Employment Training Specialist Manual, Boston: Institute for Community Inclusion (UAP), rok vydání neuveden, čísla stran neuvedena.
- GIDDENS Anthony, Sociologie, Praha: Argo, 1999.
- JOHNOVÁ Milena (vyd.), Standardy podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2004.  
—— Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů služeb PZ, Česká unie pro podporované zaměstnávání, verze leden 2005.
- KOŘÍNKOVÁ Dana, Pracovní uplatnění klientů ústavní péče, příručka pro pracovníky, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2005.
- KOŘÍNKOVÁ Daniela (vyd.), První dodatek k souhrnné metodice podporovaného zaměstnávání, Praha: Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2006.
- KREJČÍŘOVÁ Olga a kol., Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením, Praha: Rytmus, 2005.
- MATOUŠEK O. a kol. (vyd.), Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi, Praha: Portál, 2005.
- VÁGNEROVÁ Marie, Psychopatologie pro pomáhající profese, Praha: Portál 2004.
- VITÁKOVÁ Petra (vyd.), Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání, Praha: Rytmus, 2005.
- Rejstřík dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa na otevřeném trhu práce, Praha: o. s. Formika, 2004.

### b. Odborná periodika

- Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, č. 41/2004.
- IN, zpravodaj České unie pro podporované zaměstnávání, roč. 2. číslo 1. 2004.

### c. Odkazy na webové stránky

- [http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=52&Itemid=61](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=61).
- [http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=37&Itemid=92](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=37&Itemid=92).
- [http://www.rytmus.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=55&Itemid=89](http://www.rytmus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=89).
- <http://www.mnddc.org/parallels2/pdf/84-DDA-USH.pdf>
- [http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1\\_04.pdf?action=download](http://www.unie-pz.cz/index.php/knihovna/73/IN1_04.pdf?action=download)
- <http://www.unie-pz.cz/index.php/pz>
- <http://www.unie-pz.cz/index.php/unie/15>

### d. Právní předpisy

- DE01/48 Všeobecná deklarace lidských práv. New York, 10. 12. 1948.
- Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act of 1984, Public Law 98 – 527.
- Listina základních práv a svobod, Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.
- Nařízení vlády č. 567/2006 Sb., o minimální mzdě, o nejnižších úrovních zaručené mzdy, o vymezení ztíženého pracovního prostředí a o výši příplatku ke mzdě za práci ve ztíženém pracovním prostředí.
- Vyhláška č. 518/2004, kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 5/2004 Sb., o službách zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (SR).
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.